

Nr. înregistrare: 17380/21/06.07.2023

## HOTĂRÂRE

a Senatului Universității Politehnica Timișoara

Nr. 118/06.07.2023

**Art. 1.** Se aprobă "*Manualul de Management al Calității*" al Centrului de Inovare și Transfer Tehnologic *Politehnica 2020*, în forma din Anexa la prezenta.

**Art. 2.** Prezenta hotărâre se comunică Consiliului de Administrație al UPT, Direcției Generale de Asigurare a Calității în UPT și conducerii Centrului de Inovare și Transfer Tehnologic *Politehnica 2020*.

PREȘEDINTE,  
Prof. univ. dr. ing. Radu VASIU

SECRETAR GENERAL,  
Prof. univ. dr. ing. Carmen GRECEA

CONSILIER JURIDIC  
Jr. Alina ATANASESCU

# Manual de management al calității

---

Cod document: **MMC**

versiunea **1.0**

Copie necontrolată

Copie controlată

Data 06.01.2023

## INFORMAȚII PRIVIND CONTROLUL DOCUMENTULUI

Înainte de a utiliza prezentul document, consultați lista documentelor aplicabile pentru a vă asigura că documentul este la ultima revizie. Orice solicitare de modificare a documentului se transmite reprezentantului managementului.

## Aprobări

Semnăturile următoare, certifică că acest manual de management al calității, a fost analizat și acceptat și demonstrează că semnatarii sunt conștienți de toate cerințele cuprinse în acest document și se angajează să asigure aplicarea lor.

	Nume	Semnătură	Funcție	Data
Intocmit de	Luspenec Marius		Consultant QMASY S.R.L.	06.01.2023
Avizat de	Mihăescu Vlad		Director CITT	09.01.2023
Avizat de	Liviu Marșavina		Prorector Cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic	09.01.2023
Aprobat de	Drăgan Florin		Rector	09.01.2023

## Controlul modificărilor

Acest manual de management al calității este revizuit pentru a asigura relevanța continuă a sistemului și a proceselor care-l compun. Inregistrarea modificărilor este prezentată mai jos:

Pagina, versiune modificată	Descriere modificare	Versiune nouă	Data

## Lista de difuzare

Exemplar nr.	Versiune	DESTINATAR	PRIMIT		Data primirii, difuzării
			Nume, prenume	Semnatura	

## Cuprins

<b>Cuprins</b> .....	<b>4</b>
<b>Politica referitoare la calitate</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Introducere</b> .....	<b>7</b>
1.1 Prezentarea și contextul organizației .....	7
1.2 Aplicare și scop .....	8
1.3 Confidențialitate .....	9
1.4 Valabilitate .....	9
<b>2. Referințe normative</b> .....	<b>10</b>
<b>3. Definiții și abrevieri</b> .....	<b>11</b>
3.1 Definiții .....	11
3.2 Abrevieri.....	15
<b>4. Sistemul de management al calității. Structură și control</b> .....	<b>16</b>
4.1 Generalități.....	16
<b>5. Leadership</b> .....	<b>18</b>
5.1 Leadership și angajament .....	18
5.1.1 Generalități .....	18
5.1.2 Orientarea către client .....	18
5.2 Politică referitoare la calitate .....	19
5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități .....	19
<b>6. Planificare</b> .....	<b>22</b>
6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor .....	22
6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor.....	23
6.3 Planificarea schimbărilor .....	24
<b>7. Suport</b> .....	<b>25</b>
7.1 Resurse.....	25
7.1.1 Generalități .....	25
7.1.2 Personal .....	26
7.1.3 Infrastructura.....	26
7.1.4 Mediu pentru operare .....	26
7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare .....	27
7.1.6 Cunoștințe organizaționale .....	27
7.2 Competență .....	27
7.3 Conștientizare .....	28
7.4 Comunicare.....	30
7.5 Informații documentate .....	31
7.5.1 Generalități .....	31
7.5.2 Crearea și actualizarea documentelor .....	33
7.5.3 Controlul informațiilor documentate.....	33
<b>8. Operare</b> .....	<b>35</b>
8.1 Planificare și control operațional .....	35
8.2 Cerințe pentru produse și servicii.....	36
8.2.1 Comunicarea cu clientul .....	36
8.2.2 Determinarea cerințelor referitoare la produs/serviciu .....	36
8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la produs/serviciu .....	37

8.2.4 Modificarea cerințelor referitoare la produs/serviciu .....	37
8.3 Proiectare și dezvoltare.....	37
8.4 Controlul produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	38
8.4.1 Generalități .....	38
8.4.2 Tipul și amploarea controlului .....	38
8.4.3 Informații referitoare la aprovizionare.....	39
8.5 Furnizarea serviciului .....	39
8.5.1 Controlul furnizării serviciului .....	39
8.5.2 Identificare și trasabilitate.....	39
8.5.3 Proprietatea clientului.....	40
8.5.4 Păstrarea produsului .....	40
8.5.5 Activități post livrare .....	40
8.5.6 Controlul modificărilor .....	40
8.6 Eliberarea produselor.....	40
8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	41
<b>9. Evaluarea performanței.....</b>	<b>43</b>
9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare.....	43
9.1.1 Generalități.....	43
9.1.2 Satisfacția clientului .....	43
9.1.3 Analiză și evaluare.....	44
9.2 Audit intern și evaluarea conformării.....	44
9.3 Analiza efectuată de management.....	45
9.3.1 Generalități .....	45
9.3.2 Elemente de intrare .....	45
9.3.3 Elemente de ieșire .....	46
<b>10. Îmbunătățire .....</b>	<b>48</b>
10.1 Generalități.....	48
10.2 Neconformitate și acțiune corectivă .....	48
10.3 Îmbunătățire continuă.....	49
<b>11. Anexe.....</b>	<b>50</b>
11.1 Organigrama CITT (anexa 1) .....	51
11.2 Harta proceselor (anexa 2) .....	52
11.3 Procese de operare (anexa 3.1) .....	53
11.3 Succesiunea și interacțiunea proceselor de coordonare a inovării (anexa 3.2) .....	54
11.4 Lista loțiunilor (anexa 4) .....	55



CITT  
POLITEHNICA 2020

## POLITICA REFERITOARE LA CALITATE ÎN DOMENIUL INOVĂRII ȘI TRANSFERULUI TEHNOLOGIC

**Universitatea Politehnica Timișoara**, este o universitate de educație și cercetare avansată, angajată în sprijinul comunității, care contribuie la stabilirea direcțiilor de dezvoltare a societății, în plan local, regional, național și internațional și a cărei misiune este să genereze, respectiv să transfere către societate, cunoaștere prin cercetare științifică avansată, cercetare, dezvoltare și inovare, respectiv prin diseminarea rezultatelor prin publicare și / sau implementare.

În spiritul misiunii, a principiilor și a valorilor promovate în Cartă, **Universitatea Politehnica Timișoara** are ca obiectiv major consolidarea și perfecționarea rezultatelor obținute, acționând consecvent pentru a obține și a-și reînnoi calitatea de universitate de cercetare avansată și de educație, respectiv pentru a se afirma în rândul universităților de prim rang din țară, prin aplicarea următoarelor principii:

- a) principiul autonomiei universitare;
- b) principiul libertății academice;
- c) principiul răspunderii publice;
- d) principiul managementului calității;
- e) principiul echității;
- f) principiul eficacității și eficienței manageriale și financiare;
- g) principiul transparenței;
- h) principiul respectării drepturilor și libertăților personalului academic;
- i) principiul independenței de ideologii, religii și doctrine politice;
- j) principiul libertății de mobilitate națională și internațională a cercetătorilor;
- k) principiul consultării partenerilor sociali în luarea deciziilor;

Pentru aplicarea principiilor stabilite și atingerea obiectivelor propuse, **Universitatea Politehnica Timișoara** crează **Centrul de Inovare și Transfer Tehnologic POLITEHNICA 2000**, unde aplică un sistem de management al calității în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015, activităților de coordonare a inovării, diseminării, transferului tehnologic și valorificării rezultatelor cercetării, dar și activităților de asistență și informare științifică și tehnologică.

În numele conducerii **Universității Politehnica Timișoara**, îmi asum angajamentul pentru respectarea tuturor cerințelor aplicabile și voi asigura toate resursele și mijloacele necesare definirii, implementării, funcționării și îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității, cât și implementării și menținerii prezentei politici referitoare la calitate.

Timișoara, 06.01.2023

Rectorul Universității Politehnica Timișoara,  
conf. univ. dr. ing. **Florin DRĂGAN**

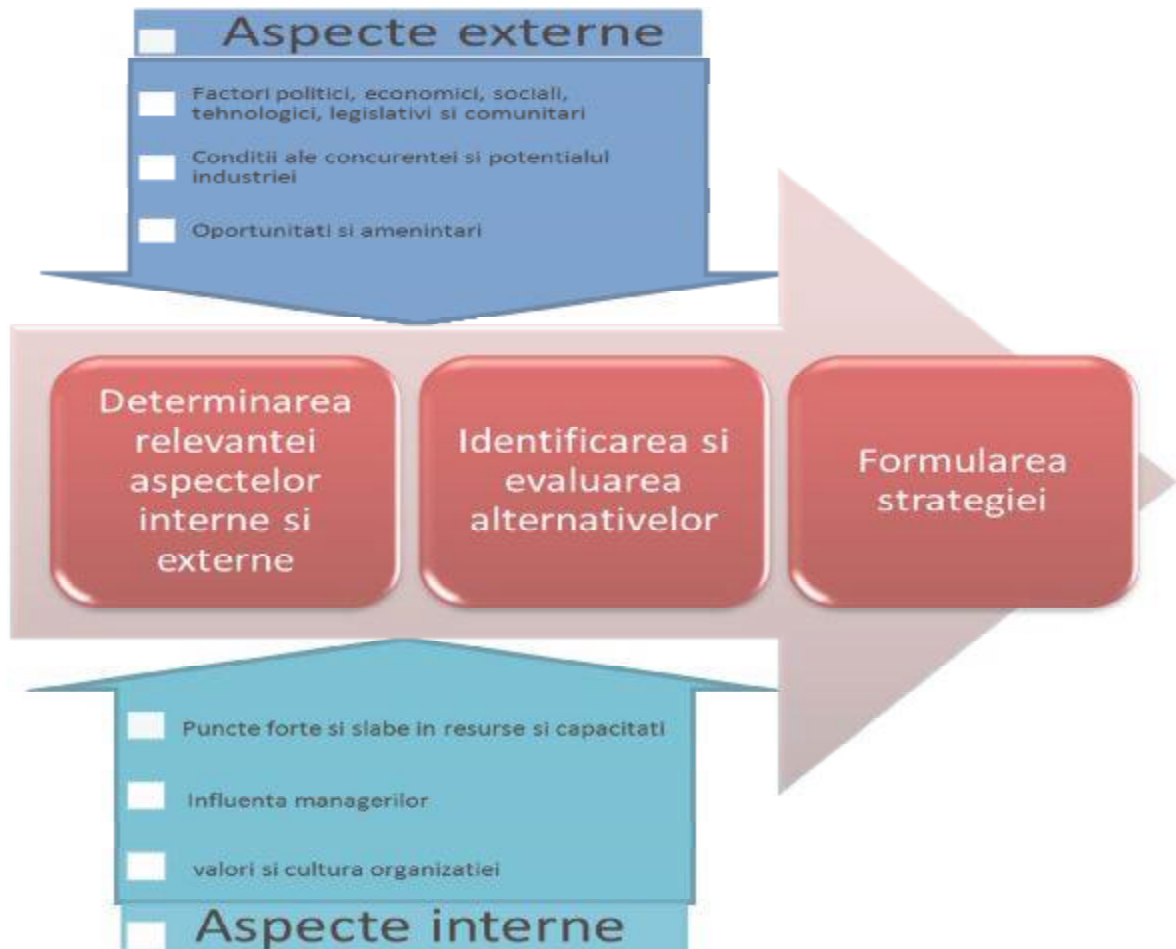
## 1. Introducere

### 1.1 Prezentarea și contextul organizației

Datele de identificare ale firmei:

<b>Denumire:</b>	<b>UNIVERSITATEA POLITEHNICA TIMIȘOARA Centrul de Inovare și Transfer Tehnologic Politehnica 2020</b>
<b>Adresa sediu UPT:</b>	loc. Timișoara, jud. Timiș p-ța Victoriei nr. 2
<b>Adresa sediu CITT</b>	loc. Timișoara, jud. Timiș str. Gavril Muzicescu nr.138.2 (cladirea ICER)
<b>CIF</b>	4269282
<b>e- mail</b>	<a href="mailto:vlad.mihaescu@upt.ro">vlad.mihaescu@upt.ro</a>
<b>web</b>	<a href="http://www.citt.upt.ro">www.citt.upt.ro</a>

**CITT Politehnica 2020**, prescurtat în continuare **CITT**, a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică pe baza următoarelor elemente:





Analiza aspectelor externe și interne pentru determinarea direcției strategice a luat în considerare următoarele informații:

- Înțelegerea serviciilor de bază pe care **CITT** le oferă clienților;
- Înțelegerea scopului sistemului de management al calității;
- Identificarea părților interesate, a celor care beneficiază de serviciile **CITT** sau sunt impactați de acestea cât și a acelor care pot avea interese semnificative privind funcționarea **CITT**;
- Cerințele acestor părți interesate, care sunt relevante pentru sistemul de management al calității.

Majoritatea acestor informații au la baza o analiza a riscurilor cu care se confruntă **CITT** sau părțile interesate ale acesteia. Toate aceste elemente sunt documentate de reprezentantul managementului pentru calitate în declarația privind contextul și părțile interesate apoi sunt monitorizate și actualizate, fiind discutate în analizele efectuate de management. Declarația privind contextul **CITT** și părțile interesate este actualizată după fiecare analiză a sistemului de management al calității efectuată de management.

Pentru comunicare, **CITT** dispune de un site propriu, o adresa de email, conexiune internet și telefoane mobile, pentru facilitarea comunicării în cazul deplasărilor. Deasemenea comunicarea cu personalul **CITT** se poate face și prin contactarea UPT.

## 1.2 Aplicare și scop

Sistemul de management al calității descris în acest manual satisface condițiile specificate în standardul SR EN ISO 9001:2015.

În baza aspectelor externe și interne, a cerințelor părților interesate, a produselor și serviciilor furnizate, **CITT** a determinat domeniul de aplicare a sistemului său de management al calității ca fiind:

- Activități de asistență și informare științifică și tehnologică;
- Activități de coordonare a inovării, diseminare, transfer și valorificare a rezultatelor cercetării

Sistemul de management este aplicabil în cadrul **Centrului de Inovare și Transfer Tehnologic** din UPT, doar proiectelor care se desfășoară prin acesta. Scopurile aplicării sistemului de management al calității sunt:

- de a demonstra aptitudinea **CITT** de a furniza servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele reglementate sau legale aplicabile, cât și asigurarea acestuia de realizarea cerințelor sale;
- de a ajuta **CITT** să facă față modificărilor frecvente ale cerințelor și așteptărilor clienților;
- de a asigura conformitatea cu politica declarată și de creștere a capacității de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate ale sistemului de management al calității;

Toate acestea se realizează cu monitorizarea satisfacției clientului și a părților implicate, a tuturor proceselor și aplicarea efectivă a sistemului inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă și de prevenire a neconformităților.

Următorul tabel, identifică cerințele din ISO 9001:2015, care nu sunt aplicabile în **CITT**, împreună cu justificarea neaplicării:

Clauză	Justificare
8.3	Activitatea CITT nu presupune procese de proiectare, cercetare sau dezvoltare, acestea fiind realizate în departamente din afara CITT, dar care fac parte din UPT.

Neaplicarea acestei cerințe nu afectează capacitatea sau responsabilitatea organizației de a asigura conformitatea produselor și a serviciilor și de creștere a satisfacției clientului.

### **1.3 Confidențialitate**

Manualul de management al calității, procedurile funcțiilor de sistem, procedurile operaționale proprii, instrucțiunile de lucru, sunt documente confidențiale ale organizației și sunt proprietatea **CITT**.

Gestionarea manualului de management al calității și a procedurilor de sistem revine în totalitate Directorului **CITT**.

Utilizarea și multiplicarea acestor documente este interzisă fără acordul organizației.

### **1.4 Valabilitate**

Manualul de management al calității, intră în vigoare de la data aprobării. Valabilitatea sa se încheie la data emiterii următoarei versiuni.

## 2. Referințe normative

---

Documentele care stau la baza întocmirii prezentului manual de management al calității sunt:

Codificare	Titlu
SR EN ISO 9000 : 2015	Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
SR EN ISO 9001 : 2015	Sisteme de management al calității. Cerințe.
SR ISO/TR 10013:2021	Sisteme de management al calității. Recomandări pentru informații documentate.
SR EN ISO 19011:2018	Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management
SR 13547-1:2012	Model de dezvoltare a afacerii prin inovare. Partea 1: Managementul inovării. Principii generale și linii directoare
SR 13547-3:2012	Model de dezvoltare a afacerii prin inovare. Partea 3: Transfer tehnologic. Principii generale și linii directoare
SR 13572:2016	Sisteme de management al inovării. Cerințe
OG nr. 57 / 2002	Ordonanța Guvernului privind cercetarea științifică și dezvoltarea tehnologică
---	Regulamentul de Organizare și Funcționare al <b>Centrului de Inovare și Transfer Tehnologic Politehnica 2020</b> .

---

## 3. Definiții și brevieri

---

### 3.1 Definiții

În prezentul Manual de management al calității sunt aplicate definițiile din:

- SR EN ISO 9000 : 2015; SR 13547-1:2012 și SR 13547-3:2012

#### 3.1.1 Termeni referitori la calitate

**Calitate** : măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele.

**Cerință** : nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

**Satisfacția clientului** : percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

*NOTA 1 Reclamațiile clientului constituie un indicator comun al unui grad scăzut de satisfacție a clientului, dar absența acestora nu implică automat un grad ridicat de satisfacție a clientului.*

*NOTA 2 Chiar dacă cerințele clientului au fost agreeate cu clientul și îndeplinite, aceasta nu asigură în mod automat și un grad ridicat de satisfacție a clientului.*

**Capabilitate** : capacitatea unui obiect de a realiza un element de ieșire care va îndeplini cerințele pentru acel element de ieșire.

**Obiect** : entitate, articol, orice este perceptibil.

#### 3.1.2 Termeni referitori la management

**Sistem**: ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

**Sistem de management**: sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele precum și procesele și prin care se realizează acele obiective.

**Sistem de management al calității**: parte a unui sistem de management referitoare la calitate.

**Politica referitoare la calitate**: intenții și direcție ale unei organizații în legătură cu calitatea așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

**Obiectiv al calității**: rezultat de îndeplinit în legătură cu calitatea.

**Performanță**: rezultat măsurabil.

**Management de la cel mai înalt nivel**: persoana sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație la cel mai înalt nivel.

**Îmbunătățirea continuă**: activitate repetată pentru creșterea performanței.

**Eficacitate**: gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute.

**Eficiență**: relație între rezultatul obținut și resursele utilizate.

### 3.1.3 Termeni referitori la organizație

**Organizație:** persoană sau grup de persoane care are propriile sale funcții cu responsabilități, autorități și relații pentru a-și îndeplini obiectivele.

**Infrastructura:** sistem de facilități, echipamente și servicii de care este nevoie pentru funcționarea unei organizații.

**Mediul de lucru:** ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

*NOTĂ : Condițiile includ factori fizici, sociali, psihologici și de mediu (cum ar fi temperatura, scheme de recunoaștere a meritelor, stres ocupațional, factori ergonomici și compoziția atmosferei )*

**Client:** persoană sau organizație care ar putea primi sau primește un produs sau serviciu destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de acestea

*NOTĂ : Un client poate fi din interiorul sau exteriorul organizației.*

**Furnizor:** organizație care furnizează un produs sau serviciu,

*NOTĂ 1: Un furnizor poate fi din interiorul sau exteriorul organizației*

*NOTĂ 2: În situații contractuale furnizorul este denumit uneori „contractant”*

**Parte interesată:** persoană sau organizație care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate.

### 3.1.4 Termeni referitori la proces și produs :

**Proces:** ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elementele de intrare pentru a livra un rezultat intenționat.

**Produs:** element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client.

**Serviciu:** element de ieșire al unei organizații cu cel puțin o activitate desfășurată în mod obligatoriu între organizație și client.

**Procedură:** mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

**Trasabilitate:** capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect.

*NOTĂ : Atunci când este luat în considerare un produs, trasabilitatea se poate referi la:*

- Originea materialelor și componentelor
- Istoricul procesării și
- Distribuția și localizarea produsului după livrare.

### 3.1.5 Termeni referitori la conformitate

**Conformitate:** îndeplinirea unei cerințe.

**Neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe.

**Defect:** neconformitate referitoare la o utilizare intenționată sau **specificată**.

**Acțiune corectivă:** acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției.

**Corecție:** acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

### 3.1.6 Termeni referitori la documentație

**Document:** informații și mediul care le conține.

**Specificație:** document care conține cerințe.

**Manualul calității:** specificație pentru sistemul de management al calității al unei organizații.

**Planul calității:** specificație care precizează procedurile și resurse asociate care vor fi aplicate unui obiect specific, când și de către cine.

**Înregistrare:** document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate

*NOTĂ : Înregistrările pot fi utilizate, de exemplu, pentru a oficializa trasabilitatea și pentru a furniza dovada verificării, acțiunii preventive și a acțiunii corective.*

### 3.1.7 Termeni referitori la examinare

**Inspecție:** determinare a conformității cu cerințele specificate.

**Încercare:** determinare conform cu cerințele pentru o utilizare sau aplicație intenționată specifică.

**Verificare:** confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că cerințele specificate au fost îndeplinite.

**Validare:** confirmare prin furnizare de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicație intenționată.

### 3.1.8 Termeni referitori la audit

**Audit:** proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi obiective și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

**Program de audit:** ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

**Plan de audit:** descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit.

**Criterii de audit:** ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada obiectivă.

**Dovezi de audit:** înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și verificabile.

**Constatări ale auditului:** rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate, în raport cu criteriile de audit.

**Concluzii ale auditului:** rezultatele unui audit după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului.

**Auditat :** organizație care este auditată.

**Auditor:** persoană care efectuează un audit.

**Echipa de audit:** unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit, susținuți dacă este nevoie de experți tehnici.

**Expert tehnic:** (audit) persoană care furnizează expertiză sau cunoștințe specifice echipei de audit.

### 3.1.9 Termeni referitori la domeniul de aplicare

**Inovare:** activitate care are ca rezultat obținerea unui nou produs/serviciu/proces, a unei noi metode de marketing sau a unei noi metode de organizare în practicile de afaceri, sau îmbunătățirea semnificativă a celor existente etc.

**Proces de inovare:** totalitatea activităților intercorelate și interdependente în scopul realizării și implementării unei inovări. Acesta presupune generarea, identificarea, colectarea, evaluarea și selectarea ideilor, dezvoltarea proiectului de inovare, protecția și exploatarea rezultatelor inovării și lansarea pe piață.

**Inovație:** noutate, schimbare sau prefacere, aplicată în rezolvarea unei probleme de natură tehnică sau organizațională, care are drept scop îmbunătățirea sau raționalizarea soluțiilor existente sau deja aplicate

**Transfer tehnologic:** ansamblu de activități care se referă la transmiterea și implementarea unei tehnologii inovative, dezvoltate într-o organizație, pentru a îndeplini cerințele uneia sau mai multor organizații

**Plan de inovare:** parte a planului general al organizației care stabilește toate elementele organizației implicate în procesul de inovare; specifică modul de abordare, componentele de management și resursele necesare

**Strategie de inovare:** ansamblu coerent de obiective, în domeniul inovării, pe termen mediu și lung și de acțiuni în vederea atingerii acestor obiective, precum și modul de alocare a resurselor

*NOTĂ : Strategia de inovare este adoptată de organizație în funcție de tipul procesului de inovare.*

*Strategia de inovare poate fi orientată spre:*

- dezvoltarea de grupe de produse;
- piață;
- tehnologizare
- relația cu clientul

### 3.2 Abrevieri

<b>CITT</b>	Centru de Inovare și Transfer Tehnologic Politehnica 2000
<b>EN</b>	Normă europeană (norme européennes)
<b>ISO</b>	Organizația Internațională de Standardizare (International Standard Organization)
<b>MMC</b>	manual de management al calității
<b>PS</b>	Proceduri sistem
<b>RU</b>	Resurse Umane
<b>SMC</b>	Sistem de management al calității
<b>SR</b>	Standard Român
<b>UPT</b>	Universitatea Politehnica Timisoara



## 4. Sistemul de management al calității. Structură și control

### 4.1 Generalități

CITT a determinat, documentat și implementat un sistem de management al calității conform cu cele mai bune documentate practici ale afacerii și cea mai bună satisfacere a cerințelor aplicabile, în special a așteptărilor clienților, pentru a îmbunătăți întregul management al organizației.

Sistemul de management al CITT respectă cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015.

CITT a adoptat abordarea procesuală prin:

- definirea și gestiunea intrărilor proceselor și controlul ieșirilor acestora pentru a se asigura că rezultatele planificate sunt atinse;
- gestiunea interfețelor între procesele interconectate pentru a asigura că este menținută eficacitatea sistemului.

Modelul abordării sistemului ca proces, ilustrează că eficacitatea și îmbunătățirea pot fi reprezentate ca un proces ciclic care utilizează componentele sistemului de management al calității pentru a analiza datele, cu scopul de a se asigura de îmbunătățirea continuă a sistemului de management. Acest mod asigură o abordare proactivă prin care sunt atinse obiectivele și cerințele aplicabile.

În cadrul CITT se monitorizează, măsoară și analizează procesele relevante și sunt întreprinse acțiuni specifice pentru atingerea rezultatelor planificate și asigurarea îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității. Orice proces externalizat este controlat conform cerințelor ISO 9001:2015.

Sistemul de management al calității este proiectat ca un sistem de procese corelate și în interacțiune, grupate în următoarele cinci categorii:

- Procese de leadership
- Procese de planificare
- Procese de operare
- Procese de evaluare a performanțelor
- Procese de îmbunătățire

fiind organizate a funcționa conform principiului Planifică – Execută – Verifică – Acționează (vers. engl. PDCA : Plan – Do – Check – Act ).

Interacțiunea celor cinci categorii de procese este prezentată în anexa 2 a prezentului manual. Anexele 3 prezintă detalierea proceselor de operare pentru activitățile din domeniul de aplicare.

Toate procesele sunt documentate în prezentul manual de management al calității, în proceduri, fișe de proces sau matricea proceselor. În cazul în care se consideră necesar documentarea poate fi completată cu instrucțiuni de lucru.

Procesele externalizate sunt ținute sub control și sunt verificate la recepție, în același mod ca un produs achiziționat.

Pentru fiecare proces este stabilită o fișă a procesului care definește:

- Activitățile/subprocesele;
- Intrările și ieșirile;
- Proprietarul procesului;
- Riscurile și oportunitățile;
- Resursele necesare;
- Indicatori de performanță;

Pentru fiecare proces este stabilit cel puțin un indicator de performanță cu obiectivul propus.

Măsurarea indicatorilor permite determinarea abilității procesului de a atinge obiectivele sistemului de management al calității. În decursul anului, Directorul monitorizează rezultatele indicatorilor de proces. Directorul poate propune prorectorului Cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic, redefinirea obiectivelor, astfel încât să fie asigurată îmbunătățirea pe termen lung.

Când într-un proces nu sunt atinse obiectivele stabilite, Directorul stabilește și inițiază corecțiile, identifică cauzele și dacă sunt necesare stabilește acțiunile corective.

Rezultatele măsurării proceselor pentru fiecare indicator sunt documentate pe suport informatic. Fișele de proces, rezultatele indicatorilor de proces, corecțiile și acțiunile corective sunt informații documentate și se păstrează la proprietarul procesului, pentru a conferi încredere că procesele se realizează așa cum a fost planificat.

## 5. Leadership

---

### 5.1 Leadership și angajament

#### 5.1.1 Generalități

Directorul oferă dovezi a leadershipului și a angajamentului său de a dezvolta și a implementa sistemul de management al calității, cât și a continuei îmbunătățiri a eficacității acestuia prin:

- a) Crearea viziunii și a strategiei necesare realizării viziunii;
- b) Asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management al calității ;
- c) Asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management al calității și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale UPT;
- d) Asigurarea că cerințele sistemului de management sunt integrate în procesele de afaceri ale organizației;
- e) Promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe baza de risc;
- f) Asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management al calității sunt disponibile;
- g) Comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele aplicabile;
- h) Motivare și inspirare a personalului CITT, crearea încrederii și a implicării angajaților în atingerea viziunii / obiectivelor propuse;
- i) Atribuirea responsabilităților prin delegare de responsabilități și acordarea autorităților;
- j) Asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate;
- k) Angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calității ;
- l) Promovarea îmbunătățirii;
- m) Susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate.

#### 5.1.2 Orientarea către client

Managementul la cel mai înalt nivel, adoptă o abordare care are clientul pe prim plan, pentru a se asigura că cerințele și așteptările clienților sunt determinate, convertite în cerințe care sunt realizate astfel încât să se obțină creșterea gradului de satisfacție al clientului.

Astfel conducerea UPT, prin Directorul **CITT** se asigură că:

- Sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod consecvent cerințele clientului, precum și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- Sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția clientului;
- Este menținută orientarea către creșterea satisfacției clientului.

Pentru a asigura livrarea unui produs sau serviciu care respectă cerințele clientului, Directorul urmărește respectarea întocmai a procedurilor și instrucțiunilor de lucru, sesizând imediat orice abatere de la documentele de referință.

Fiecare angajat, prin activitatea sa, indiferent de poziția în structura organizatorică, vizează obținerea satisfacției clientului privind produsul sau serviciul livrat, respectând cu strictețe procedurile existente.

Modul în care produsul livrat și serviciul furnizat oglindește cerințele inițiale ale clientului, este stabilit și în urma analizei chestionarelor de evaluare a satisfacției clientului, pe care acesta este rugat să le completeze periodic, pentru produsele livrate și serviciile care i-au fost prestate. Chestionarele vor indica satisfacția clientului fiind posibilă intervenția imediată cu acțiuni corective în cazul în care nu sunt atinse acele aspecte considerate obligatorii.

## **5.2 Politică referitoare la calitate**

Politica referitoare la calitate este documentul prin care conducerea la cel mai înalt nivel își comunică intențiile privind modul de funcționare a organizației.

Politica **UPT**, în domeniul inovării și transferului tehnologic referitoare la calitate:

- este adecvată scopului organizației;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management al calității ;
- include un angajament de conformare cu cerințele legale și cu alte cerințe la care organizația subscrie referitor la propriile riscuri;
- asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor organizației referitoare la calitate în domeniul inovării și transferului tehnologic;

Politica conducerii privind calitatea în domeniul inovării și transferului tehnologic este menținută ca informație documentată la Director. Comunicarea în cadrul organizației se face prin înștiințare verbală și prin afișare.

Politica conducerii este disponibilă atât pentru părțile interesate cât și pentru angajați, prin includerea ei în manualul de management al calității, cât și prin afișarea în principalele zone de activitate din organizație.

Comisia de coordonare a activităților de inovare și transfer tehnologic formată din prorector, directorul **CITT**, coordonatorul departamentului Cercetare-Dezvoltare și condusă de rector, analizează adecvarea politicii, anual, odată cu analizele sistemului de management al calității .

## **5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități**

Responsabilitatea și angajamentul cu privire la politica referitoare la calitate aparțin Rectorului UPT.

Rectorul, prin prorectorul Cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic și Directorul CITT identifică nevoile **CITT** în probleme de asigurarea resurselor materiale și umane, pentru desfășurarea proceselor în condițiile prevăzute de documentația sistemului de management al calității.

Comisia de coordonare a organizației definește și documentează responsabilitățile, activitatea și interdependența personalului care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management al calității.

Prin Regulamentul de Organizare și Funcționare a **CITT** și organigrama UPT, este stabilită structura organizatorică și au fost definite responsabilitățile necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității .

Responsabilitățile și autoritățile sunt comunicate prin fișe post.

Autoritățile mai pot fi comunicate prin decizii de numire.

Responsabilitatea cea mai înaltă în ceea ce privește asigurarea și îmbunătățirea calității serviciilor revine managementului la cel mai înalt nivel – Rectorului UPT.

Pentru desfășurarea auditurilor sunt contactați auditori calificați din exteriorul organizației până la formarea, ca auditori interni, a unor persoane din **UPT**.

Echipa de audit este condusă de un auditor care este ales de conducere, prin colaborare cu persoane sau firme specializate în acest domeniu. În momentul în care **UPT** va avea o persoană competentă să conducă un audit al sistemului de management, această persoană va fi desemnată auditor șef.

Conducerea organizației delegă responsabilitățile, dar și autoritatea, numai unui personal competent.

Orice conducător poate prelua atribuțiile persoanelor din subordine directă cu condiția să fie competent pentru acestea. În acest sens Direcția Resurse Umane, menține și difuzează o listă cu înlocuitorii oficiali ai persoanelor cu funcții de conducere, avizată de prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer tehnologic și aprobată de Rector. (anexa 4).

Implementarea sistemului de management al calității pentru activitățile din domeniul de certificare, s-a făcut pe baza structurii organizatorice prezentată în organigramă (anexa 1).

Responsabilitățile pe care le impune fiecare post sunt descrise în fișa postului care este păstrată la Direcția Resurse Umane.

Directorul **CITT** se asigură că sistemul de management al calității este implementat și funcționează conform cerințelor aplicabile.

Directorul **CITT** are întreaga autoritate pentru luarea tuturor deciziilor privind sistemul de management al calității, în vederea asigurării că acesta este stabilit, implementat, menținut și dezvoltat în conformitate cu standardul de referință.

Directorul **CITT** întocmește raportul asupra funcționării sistemului de management al calității , asupra gradului său de implementare, în vederea analizei pentru adoptarea de acțiuni în vederea îmbunătățirii.

Directorul **CITT** reprezintă organizația în relațiile cu părțile externe în probleme referitoare la sistemul de management al calității.

Gestiunea sistemului de management al calității revine Directorului **CITT** care pe lângă atribuțiile postului de Director, mai are următoarele responsabilități referitoare la sistemul de management al calității:

- coordonează activitatea de management al calității, conform standardului SR EN ISO 9001:2015, a strategiei calității în organizație și a Manualului de Management al Calității;

- colaborează și asigură interfața cu organismele de certificare a sistemelor de management;
- se asigură că procesele necesare sistemului de management al calității sunt determinate, implementate și menținute.;
- se asigură că sistemul de management al calității este stabilit, implementat și menținut în conformitate cu cerințele standardului de referință;
- întocmește raportul anual privind funcționarea sistemului de management al calității și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- se asigură că este promovată în cadrul **CITT**, conștientizarea cerințelor clientului și a celor reglementate;
- asigură pregătirea, verificarea și implementarea Manualului de Management al Calității - MMC și a documentației asociate;
- asigură organizarea și administrarea informațiilor documentate referitoare la calitate;
- coordonează și verifică întocmirea și ținerea la zi a listelor de difuzare a documentelor sistemului de management al calității;
- verifică primirea, difuzarea și retragerea documentelor, precum și a modificărilor acestora;
- monitorizează funcționarea sistemului de management al calității pentru a garanta realizarea acțiunilor specificate în Programul de management și a asigura îmbunătățirea continuă a SMC;
- analizează periodic neconformitățile, inclusiv tendințele repetitive.
- planifică auditurile interne din **CITT** și se asigură de respectarea planificării;
- verifică respectarea tuturor cerințelor la întocmirea procedurilor sau instrucțiunilor de lucru;
- conduce ședințele anuale de analiză a calității;
- întocmește Programul de management;
- asigură instruirea personalului organizației, pe probleme de management al calității.

## 6. Planificare

Planificarea SMC definește și documentează modul în care vor fi satisfăcute condițiile referitoare la calitate.

**Elemente de intrare** sunt stabilite de către Prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic, având în vedere:

1. Domeniul de aplicare a SMC;
2. Partile interesate, nevoile și așteptările acestora, în special acelea care devin obligații de conformare;
3. Obiectivele stabilite;
4. Aspecte externe ale afacerii;
5. Aspecte interne ale afacerii;
6. Strategiile organizației;
7. Cerințele și așteptările clienților și ale altor părți interesate;
8. Cadrul legislativ și reglementările în vigoare;
9. Datele privind performanțele produselor;
10. Datele privind performanțele proceselor;
11. Experiența anterioară;
12. Riscurile și oportunitățile.

**Elemente de ieșire** se constituie în:

1. Abilități și cunoștințe necesare **CITT**, concretizate în fișe post și planuri de instruire ;
2. Definirea/actualizarea proceselor și a succesiunii și interacțiunii acestora;
3. Responsabilități și autorități în implementarea planurilor de îmbunătățire a proceselor, centralizate în fișe post;
4. Metode de monitorizare a proceselor;
5. Metode de evaluare a atingerii performanțelor organizației;
6. Noi metode și instrumente necesare îmbunătățirii proceselor;
7. Noi cerințe pentru documentație, inclusiv înregistrări;
8. Lista cerințelor legale și reglementate cât și a altor documente externe aplicabile;
9. Registrul pentru determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților;
10. Planul anual de instruire;
11. Programul anual al auditurilor interne;
12. Program de management;

Obiectivul acestui proces este de a atinge toate obiectivele calității ale **CITT** în proporție de 100 %.

Planificarea SMC se face la începutul fiecărui an și are la bază raportul anual al Directorului **CITT**, privind funcționarea SMC.

### 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor

**CITT** determină riscurile și oportunitățile asociate aspectelor externe și interne aplicabile SMC dar și necesităților și așteptărilor părților interesate, cu ocazia:

- planificării sistemului de management al calității ;
- planificării procesului de operare;

- analizei sistemului de management al calității efectuate de către prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic.

Riscurile și oportunitățile sunt înregistrate în fișele de proces, apoi sunt înregistrate și analizate în registrul de analiza a riscurilor.

Pentru riscurile determinate, Directorul planifică:

- acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților;
- modul de integrare și implementare a acțiunilor în procesele SMC cât și modul în care se evaluează eficacitatea acestor acțiuni.

Acțiunile necesare sunt documentate în registrul de analiză a riscurilor, care este monitorizat de către Directorul **CITT**.

Rezultatul acestor acțiuni este de a asigura prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic că:

- sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- vor crește efectele dorite;
- sunt prevenite sau reduse efecte nedorite care pot influența sistemul de management al calității și satisfacția clientului;
- este realizată îmbunătățirea.

## **6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor.**

În urma definirii politicii organizației, prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic a stabilit obiectivele calității la nivelul **CITT**., luând în considerare:

- a) Obiectivele stabilite la nivelul UPT;
- b) Aspecte externe și interne aplicabile domeniului de activitate;
- c) Cerințe ale pieței și ale părților interesate;
- d) Riscuri și oportunități asociate;
- e) Performanțele produselor, serviciilor și ale proceselor curente;
- f) Gradul de satisfacție al părților interesate;
- g) Analiza concurenței și a oportunităților de îmbunătățire;
- h) Resursele necesare atingerii obiectivelor.

Obiectivele la nivelul organizației sunt comunicate responsabililor de procese, iar funcțiile de acestea sunt stabilite obiective pentru funcții, niveluri și procese relevante pentru sistemul de management al calității .

Toate obiectivele stabilite îndeplinesc următoarele caracteristici:

- Sunt consecvente și coerente cu politica organizației;
- Sunt măsurabile;
- Iau în considerare cerințele aplicabile;
- Sunt relevante pentru conformitatea produselor și serviciilor și pentru creșterea satisfacției clientului;
- Sunt monitorizate;
- Sunt comunicate;
- Sunt actualizate, după caz.



Obiectivele calității stabilite sunt măsurabile și în concordanță cu politica declarată.

Obiectivele calității ale **CITT** sunt definite de prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic, ce le aduce la cunoștință Directorului **CITT**, pentru a le comunica personalului angajat.

Pentru stabilirea obiectivelor SMC, este realizată o monitorizare a proceselor, astfel încât să fie reduse până la anulare riscurile.

Pentru obiectivele stabilite, Directorul **CITT** propune acțiunile necesare atingerii acestora.

Toate acțiunile sunt centralizate în programul de management, care conține:

- Acțiunea;
- Responsabilul;
- Resursele necesare;
- Termenele de realizare ;
- Modalitatea de evaluare;
- Indicatorul de progres.

Rectorul **UPT**, aprobă desfășurarea programului de management conform posibilităților financiare ale **UPT** stabilite în planul operațional. Obiectivele calității sunt adaptate ori de câte ori este necesar.

Printr-o planificare sistematică, prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic asigură toate resursele, financiare, materiale și umane necesare respectării cerințelor manualului de management al calității, cât și celorlalte documente ale sistemului de management al calității.

Urmărirea evoluției eficacității SMC este făcută anual pe baza datelor furnizate de auditurile interne și de raportul Directorului **CITT** .

Răspunsul prorectorului Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic în urma analizei sunt acțiunile corective ce se vor stabili cât și programul de management.

Listele cu obiective și programele de management sunt informații documentate și sunt păstrate la Directorul **CITT**.

### **6.3 Planificarea schimbărilor**

Pentru situațiile în care în urma analizei rezultatelor sistemului de management, a aspectelor externe sau a cerințelor părților interesate se impun schimbări ale sistemului de management al calității, aceste schimbări sunt efectuate într-un mod planificat.

Directorul **CITT** se asigură că toate acțiunile necesare schimbărilor sunt desfășurate pe baza unei planificări.

La stabilirea acțiunilor necesare și planificarea acestora vor fi luate în considerare:

- Scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- Integritatea sistemului de management;
- Disponibilitatea resurselor;
- Alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

## 7. upor

---

### 7.1 Resurse

#### 7.1.1 Generalități

Rectorul UPT prin prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic și Directorul **CITT** identifică și asigură optimul de resurse necesare implementării politicii și atingerii obiectivelor propuse, precum și funcționării și dezvoltării SMC.

Resursele se referă la:

- a) membrii organizației;
- b) informații;
- c) infrastructura;
- d) mediu de lucru;
- e) parteneri de afaceri;
- f) resurse naturale;
- g) resurse financiare.

Pentru a sporii performanțele organizației, prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic ia în considerare:

- a) necesarul de resurse, precum și calitatea lor, ținându-se cont de limitele și oportunitățile legate de asigurarea acestor resurse;
- b) resursele umane și calificările de specialitate având în vedere motivarea, dezvoltarea, abilitățile de comunicare și competența personalului;
- c) resursele reprezentate de echipamente pentru prestarea serviciilor;
- d) resurse reprezentate de facilități, necesare evaluării calității produselor respectiv a serviciilor furnizate;
- e) resurse reprezentate de documentația operațională și tehnică;
- f) resurse alocate asigurării sănătății și securității în muncă.

Resursele odată asigurate sunt trecute în programe de optimizare ceea ce presupune:

- a) Identificarea limitelor și oportunităților legate de eficiența resurselor existente;
- b) Menținerea și îmbunătățirea infrastructurii ;
- c) Evaluarea competenței resurselor umane;
- d) Încurajarea îmbunătățirii continue a calității resurselor;
- e) Managementul adecvat al informațiilor și al suportului logistic;
- f) Perfecționarea continuă a resurselor umane.

Repartizarea bugetului de asigurare a resurselor este stabilit la începutul anului în urma definirii programului de management pentru atingerea obiectivelor și îmbunătățirea performanțelor.

### 7.1.2 Personal

Prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic se asigură că este asigurat suficient personal pentru operarea eficace a sistemului de management al calității și a proceselor sale.

Personalul care desfășoară activități care pot influența performanța și eficacitatea sistemului de management al calității din **CITT** sunt competente în baza educației adecvate, instruirii și experienței.

Calificarea personalului este o prioritate în UPT, motiv pentru care sunt utilizate mai multe căi de asigurare a competenței personalului angajat.

În primul rând, baza o constituie recrutarea persoanelor competente. Pentru fiecare poziție din organigrama (anexa 1), în fișa postului există un definit profil al angajatului.

Activitatea de asigurare a resurselor umane este realizată de Direcția Resurse Umane. Aceasta are responsabilitatea și autoritatea de a se ocupa de selectarea unui personal competent, cât și de a asigura menținerea și îmbunătățirea nivelului cunoștințelor profesionale pentru angajații existenți.

Pentru personalul angajat, calificarea se asigură prin instruire.

### 7.1.3 Infrastructura

În infrastructură intră spațiul de lucru, echipamentul de lucru, inclusiv cel informatic atât hardware cât și software, mijloace de transport. Stabilirea infrastructurii necesare de regulă are loc la analiza anuală a sistemului de management al calității efectuată de rectorul UPT.

Dotarea cu echipament este sarcina Direcției Achiziții Publice și Investiții care asigură achiziționarea acestuia.

Echipamentul odată recepționat este predat solicitantului și intră în gestiunea acestuia.

Pentru activitățile de întreținere a computerelor se aplează la colaborarea cu firme specializate.

### 7.1.4 Mediu pentru operare

Conducerea organizației asigură un mediu de lucru ce are o influență pozitivă asupra motivației, satisfacției și performanțelor angajaților, concurând astfel la performanțelor serviciilor livrate.

Conducerea **UPT** a luat în considerare:

- a) Metode și oportunități stimulative pentru o mai bună implicare și valorificare a potențialului membrilor organizației;
- b) Siguranța și securitatea condițiilor de lucru ;
- c) Ergonomia;
- d) Interrelațiile între membrii organizației și dintre aceștia și clienți;
- e) Facilități pentru membrii organizației;
- f) Factorii de mediu (temperatura, umiditate, luminozitate, flux de aer etc.) ;
- g) Salubritate, zgomot, vibrații.

### 7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

Prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic împreună cu Directorul **CITT** au determinat și au fost puse la dispoziție resursele necesare pentru a efectua măsurării sau monitorizării care să asigure rezultate valide și de încredere a conformității produselor și serviciilor.

Resursele de monitorizare și măsurare puse la dispoziție sunt adecvate pentru activitatea de măsurare sau monitorizare și sunt menținute pentru a se asigura adecvarea acestora cu scopul pentru care sunt utilizate.

Măsurătorile nu sunt necesare în activitatea **CITT**, ci doar în procesele de cercetare care nu intră în domeniul de aplicare a SMC aplicat.

### 7.1.6 Cunoștințe organizaționale

În Direcția Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic au fost determinate, cunoștințele necesare pentru funcționarea proceselor din domeniul de certificare și pentru a obține conformitatea produselor și a serviciilor. Astfel au fost determinate cunoștințe și informații obținute de la:

- a) surse interne, cum sunt proprietatea intelectuală (cercetare, inovare), cunoștințele obținute din experiență, lecțiile învățate din eșecuri sau proiecte de succes, feedback-ul de la experți în domeniu;
- b) surse externe, cum sunt standardele, mediul academic, conferințe și / sau informații colectate de la clienți sau furnizori.

Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție, în măsura în care este necesar.

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare sunt luate în considerare cunoștințele deținute și se determină modul de a dobândi sau de a avea acces la cunoștințele suplimentare necesare.

## 7.2 Competență

Conducerea Direcției Cercetare științifică, inovare și Transfer Tehnologic identifică (prin evaluări periodice anuale sau de câte ori se impune) și asigură competențele necesare desfășurării optime ale proceselor din interiorul organizației, pentru toți membrii acesteia. Rezultatele evaluărilor sunt înregistrate în fișa de evaluare profesională.

Prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic împreună cu Directorul **CITT** definesc fișele de post pentru funcțiile aplicabile în **CITT**, stabilind competența necesară pentru personalul care desfășoară activități ce pot influența performanța și eficacitatea sistemului de management al calității.

Asigurarea competențelor se realizează prin angajare de personal corespunzător sau prin instruirea celui existent.

În cadrul **CITT**, definirea necesităților de instruire este responsabilitatea Directorului **CITT**. Sursele care oferă informații referitoare la necesitățile de instruire sunt:

- schimbări organizaționale sau tehnologice care influențează procesele de lucru;
- apariția de noi materiale sau tehnologii de lucru;
- date înregistrate ca urmare a proceselor de instruire anterioare;
- evaluarea competenței personalului;
- înregistrări referitoare la rotația de personal;
- rezultatul analizelor proceselor și acțiunilor corective;
- legislație, reglementări, standarde și directive care influențează organizația, activitățile și resursele sale;
- identificarea sau anticiparea cerințelor noilor clienți.

Instruirile interne sunt susținute de personal din interiorul organizației. Dacă instruirea necesară nu se poate asigura cu personal din cadrul organizației, Directorul **CITT**, trimite solicitarea Direcției Resurse Umane.

Activitatea de instruire externă a personalului din cadrul organizației este o activitate planificată anual de către Direcția Resurse Umane pe baza solicitărilor coordonatorilor de procese, avizate de prorectori și aprobate de rectorul UPT. Pentru instruirile necesare furnizorii sunt asigurați de către Direcția de Achiziții Publice.

Evaluarea rezultatelor instruirii se realizează pe termen scurt cât și pe termen lung.

Pe termen scurt evaluarea se efectuează de către furnizorul de instruire sau responsabilul de proces și constă în testări în vederea determinării cunoștințelor dobândite în urma cursului. După caz, evaluarea poate fi prin examinări orale și/sau scrise (chestionare) ale celor instruiți și consemnarea în Rapoarte de instruire, a calificativelor: Foarte Bine, Bine, Suficient, Insuficient sau admis/respins. În urma evaluării se pot acorda și note de la 1 la 10.

Pe termen lung evaluarea rezultatelor este realizată de către Directorul **CITT** și constă în dovezi ale îmbunătățirii performanțelor la locul de muncă.

Dovezile obiective ale participării la procesul de instruire/perfecționare sunt Rapoartele de instruire/Diplome/Autorizări (care specifică numele cursanților, lectorii, tematica, data instruirii și rezultatul obținut) cu semnătura celor instruiți.

Direcția Resurse Umane păstrează înregistrările instruirilor efectuate.

La sfârșitul fiecărui an, la Direcția Resurse Umane se întocmește situația instruirilor și se determină eficacitatea acestora. Situația reprezintă element de intrare pentru analiza sistemului de management, efectuată de conducere.

### **7.3 Conștientizare**

În realizarea sarcinilor primite, personalul care desfășoară activități sub controlul **CITT** este conștientizat referitor la:

- politica referitoare la calitate,
- obiective relevante ale calității;
- contribuția proprie la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile îmbunătățirii performanței;
- implicațiile nerespectării cerințelor sistemului de management.

Conștientizarea personalului implică o comunicare clară, concisă și constantă și este realizată prin:

- întâlniri periodice ale conducerii cu personalul implicat în procesele organizației, în ședințe de brainstorming sau grupuri de lucru pentru promovarea ideilor și sugestiilor de îmbunătățire continuă a serviciilor și proceselor;
- informări și discuții despre aspectele interne și externe;
- campanii de postări (newslettere, afișe sau platforme online) pentru a oferi actualizări, informații și exemple de succes;
- publicarea indicatorilor de calitate;
- prezentarea rezultatelor obținute într-un sistem de raportare a performanțelor;
- recunoașteri și recompensări ale implicării și ale rezultatelor remarcabile;
- includerea persoanelor în echipe funcționale încrucișate, inclusiv în parteneriate cu agenții economici, promovarea colaborării;
- observarea comportamentului și oferirea de feedback în timp real;
- exemplul conducerii.

Directorul **CITT** urmărește gradul de conștientizare a angajaților prin:

- Evaluarea cunoștințelor și competențelor;
- Monitorizarea activității acestora,
- Monitorizarea indicatorilor de performanță.

Prin activitățile de instruire se dorește și o conștientizare a fiecărui angajat asupra importanței, cunoașterii și respectării cerințelor sistemului de management al calității cât și a instrucțiunilor de lucru, a cerințelor aplicabile și în special a celor ale clientului, toate acestea fiind modalități de îmbunătățire a SMC.

În cadrul instruirilor, personalul este conștientizat referitor la:

- importanța conformării cu politica declarată, cu procedurile și cerințele SMC;
- relevanța și importanța activităților sale și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor stabilite;
- atribuțiile și responsabilitățile sale în realizarea conformării cu cerințele referitoare la serviciu;
- contribuția lor la eficacitatea managementului, inclusiv la beneficiile performanței acestuia;
- consecințele posibile ale abaterilor de la procedurile aplicabile.

În scopul creșterii gradului de conștientizare a angajaților, prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic:

- prezintă anual angajaților rezultatele obținute privind atingerea obiectivelor;
- prezintă perspectivele de dezvoltare ale organizației;
- prezintă politica organizației;
- recompensează persoanele care au avut propuneri de îmbunătățire sau inovații adoptate sau persoanele care au avut rezultate deosebite și care au răspuns solicitărilor conducerii în diverse ocazii.

În **UPT** sunt păstrate dosare de personal pentru fiecare angajat în care se regasesc înregistrări referitoare la studii, instruirii, abilități și experiență;

## 7.4 Comunicare

Nevoia de comunicare măsoară distanța dintre manageri și executanți și generează necesitatea de a identifica și ține sub control interfețele cu clienții și furnizorii din afara firmei, precum și relația furnizor-client din interiorul firmei.

Pentru evitarea oricăror neînțelegeri în **CITT** este adoptată comunicarea scrisă care permite controlul celor comunicate cât și posibilitatea repetabilității aceleiași comunicări, după un anumit interval (în cazul în care se dorește acest lucru).

### Comunicarea pe plan vertical

#### Comunicarea de sus în jos

- utilizată pentru transmiterea politicilor, obiectivelor, activităților de îndeplinit, responsabilităților și competențelor dar și pentru asigurarea accesului la legislație și instruire.

#### Comunicarea de jos în sus

- utilizată pentru a încuraja angajații (fie că sunt personal operativ, de conducere sau de supraveghere) pentru a informa conducerea cu probleme de serviciu dar și personale, pentru a raporta evenimentele nedorite și cauzele acestora, pentru a implica personalul în asigurarea informațiilor de feedback ale sistemului.

### Comunicarea pe plan orizontal

- se desfășoară prin intermediul subproceselor componente ale proceselor de operare prin relații de tip furnizor-client.

Toate documentele care constituie elemente de intrare sau de ieșire sunt transpuse pe suport de hârtie, fiind înregistrate la Directorul **CITT** și difuzate cu o listă de difuzare.

În cazul în care se țin ședințe de analiză programate sau inopinante, pentru acestea se întocmește de fiecare dată un proces verbal.

Rezultatele auditurilor sunt transmise în scris sub formă de rapoarte de audit, atât zonei auditate cât și conducerii organizației.

### Comunicarea externă

Procesul de comunicare externă este esențial pentru promovarea activităților și rezultatelor în comunitatea academică, în mediul de afaceri și în societatea în general și are în vedere performanțe ale calității produselor, ale serviciilor și ale proceselor. Acest proces implică o serie de activități menite să transmită informații relevante și să creeze o imagine pozitivă a CITT.

Etapile care se parcurg în procesul de comunicare externă sunt:

- identificarea publicului țintă;
- definirea mesajului cheie, ca fiind unul clar, concis și să reflecte valorile și obiectivele **CITT**;
- selectarea canalelor de comunicare;
- crearea conținutului (adaptat fiecărui canal de comunicare);
- distribuirea conținutului;

- interacțiunea cu publicul țintă (realizare de comentarii pe social media, sesiuni de întrebări și răspunsuri, organizarea de evenimente deschise publicului) pentru dezvoltarea relațiilor solide și creșterea vizibilității și a reputației;
- monitorizarea și evaluarea rezultatelor.

Comunicarea externă efectuată la diferite solicitări din exterior se realizează doar după o analiză a solicitărilor, de către prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic și aprobarea rectorului. În situația în care consideră necesar, rectorul consultă serviciul Juridic și Contecios privind cadrul legal al solicitării de comunicare. În acest sens sunt cunoscute responsabilitățile legate de:

- primirea,
- documentarea
- transmiterea

răspunsurilor corespunzătoare diverselor solicitări ale părților interesate, din exterior.

## 7.5 Informații documentate

### 7.5.1 Generalități

Odată cu planificarea sistemului de management al calității sunt definite criteriile și metodele necesare pentru asigurarea managementului că operarea și controlul proceselor sunt eficiente. Acesta presupune inclusiv identificarea riscurilor și a oportunităților, comunicarea responsabilităților și asigurarea resurselor proceselor, instrucțiuni despre cum se efectuează (sau funcționează) procesele, cât și definirea metodelor de monitorizare și / sau măsurare a eficacității proceselor. În acest sens sistemul de management al calității include:

- Informații documentate cerute de standardul ISO 9001:2015;
- Informații documentate determinate de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea sistemului de management al calității .

Nivelul și modul de documentare a sistemului de management stabilit pentru domeniul de activitate al **CITT** este analizat și adaptat continuu pentru a fi adecvat complexității proceselor și competenței personalului nostru. Sistemul de management este documentat și există păstrat pe suport informatic la Directorul CITT.

Documentația sistemului de management al calității include prezentul manual de management al calității, procedurile ale sistemului, formulare și alte documente interne cât și externe necesare gestionării, realizării sau verificării oricărei activități care poate influența performanța și eficacitatea sistemului de management al calității. Orice document al sistemului de management al calității care se utilizează sau este creat, se încadrează într-una din categoriile ierarhizate, conform celor de mai jos:

Ierarhia documentației sistemului de management al calității :

Nr.	Tipul documentului	Descriere
1	Politica	Principii ale coordonării proceselor și atingerii obiectivelor
2	Manual de management	Describe abordarea sistemului în linii generale, cu referire la proceduri



3	Proceduri de sistem	Descriu metoda de implementare a procesului
4	Instrucțiuni de lucru	Descriu modul de desfășurare a activităților fiecărui proces
5	Specificații tehnice	Descriu cerințe ale produsului, serviciului
6	Formulare	Documente suport pentru culegerea datelor referitoare la produse, servicii, procese
7	Planuri ale calității	Descriu procesele și resursele necesare unui produs, serviciu sau contract.
8	Documente externe	Includ specificații ale clientului, cerințe legale și de reglementare, standarde
9	Inregistrările sistemului	Documente de ieșire ale proceselor; date, necesare demonstrării conformității cu cerințele

### **Manualul de management al calității**

Describe totalitatea sistemului de management al calității din organizație în linii generale, făcând referire la ansamblul documentelor existente pe care le acoperă, adică la procedurile de sistem sau la documentele specifice diverselor activități sau procese. Manualul de management al calității este întocmit de către persoana desemnată de către Directorul CITT și aprobată de prorectorul Cercetare științifică, Inovare și Transfer Tehnologic. În situația în care persoana numită este din exteriorul organizației, prorectorul avizează, iar aprobarea este dată de către rectorul UPT.

### **Procedurile sistemului**

Explicitarea elementelor SMC se face în procedurile sistemului de management al calității (PS), care constituie documente de referință pentru demonstrarea compatibilității cu condițiile standardelor adoptate, oferind instrumentele necesare măsurării gradului de implementare a SMC în organizație.

Procedurile definesc scopul și obiectivele, domeniul de aplicabilitate, documentele de referință, responsabilitățile, descrierea procesului (cum, când, unde și de către cine este efectuată fiecare operație, ce materiale, echipamente și documente se folosesc și modul în care se controlează toate acestea), înregistrările necesare, controlul modificărilor și difuzarea.

În conformitate cu standardele aplicabile, **CITT**, a elaborat proceduri prin care să documenteze și să implementeze efectiv sistemul de management al calității, menținându-se un sistem controlat pentru toate activitățile cu impact asupra calității.

Procedurile de sistem sunt elaborate și aprobate în același mod ca și manualul de management al calității. Manualul de management al calității și procedurile de sistem sunt revizuite și aprobate de aceleași funcții care le-au elaborat.

**Instrucțiunea de lucru** – document scris care definește succesiunea operațiilor și resursele necesare desfășurării unei activități la un loc de muncă, fără a face referire la întrebarea: cine?, subiect al procedurii. Instrucțiunile de lucru descriu amănunțit operații complexe și sunt elaborate de șefii departamentelor.

**Specificații tehnice** sunt elaborate de departamentele de Cercetare sau sunt primite de la clienți sau furnizori. Forma și conținutul specificațiilor este stabilit funcție de complexitatea produsului / serviciului și profesionalismul persoanelor cărora li se adresează cu condiția de a cuprinde toate informațiile necesare.

**Formulare** care după completare devin *înregistrări* și furnizează informații:

- asupra proceselor sistemului de management al calității;
- asupra riscurilor și oportunităților;
- asupra gradului de îndeplinire a obiectivelor calității;
- asupra nivelului de satisfacție și de insatisfacție al clientului privind produsul furnizat,
- despre rezultatele sistemului de management al calității, pentru analiza și îmbunătățirea produsului/serviciului,
- pentru analizele efectuate în scopul identificării tendințelor calității,
- pentru acțiunile corective și eficiența acestora,
- asupra prestărilor corespunzătoare ale furnizorilor,
- asupra calificărilor și instruirii personalului,
- asupra comparațiilor referitoare la concurență.

**Planurile calității** care specifică procesele SMC (inclusiv procesele de operare) și resursele care se aplică la un produs sau contract.

**Documentele externe** includ specificații ale clientului, cerințe legale și de reglementare, standarde care sunt utilizate de organizație în funcționarea SMC. Acestea sunt înregistrate în registrul de intrări – ieșiri la intrarea în **CITT (UPT)** și la utilizarea lor sunt respectate cerințele referitoare la controlul informațiilor documentate.

**Înregistrările** sistemului de management al calității dovedesc că activitățile indicate în procedurile documentate și în instrucțiunile de lucru au fost efectuate. Totodată sunt utilizate la analiza proceselor și a sistemului de management al calității, indicând conformitatea cu cerințele sistemului de management al calității și cu cerințele specificate pentru servicii.

### 7.5.2 Crearea și actualizarea documentelor

Directorul **CITT** se asigură că la crearea și actualizarea informațiilor documentate sunt respectate următoarele aspecte:

- identificarea și descrierea;
- formatul și mediul suport;
- analizarea și aprobarea din punct de vedere al potrivirii și adecvării.

### 7.5.3 Controlul informațiilor documentate

Toate informațiile documentate care se referă la cerințele SMC, inclusiv informațiile documentate de proveniență externă, cum ar fi standarde sau specificații ale clientului sunt menținute sub control. Sistemul de control al informațiilor documentate asigură că:

- informațiile documentate sunt difuzate controlat și disponibile în locurile de utilizare și pot fi regăsite cu ușurință;
- informațiile documentate sunt depozitate și protejate, fiind asigurată lizibilitatea acestora;
- informațiile documentate au modificările controlate;
- Păstrarea și eliminarea informațiilor documentate este controlată

Înregistrările sunt păstrate pentru demonstrarea conformității cu condițiile specificate și pentru demonstrarea funcționării eficiente a sistemului de management al calității.

Toate înregistrările din **CITT** sunt lizibile, arhivate și păstrate în amenajări care asigură un mediu adecvat pentru prevenirea deteriorării sau distrugerii, pentru prevenirea pierderii și permit regăsirea lor promptă.

Duratele de păstrare a înregistrărilor sunt stabilite și înregistrate în lista documentelor aplicabile.

Dacă s-a convenit prin contract, înregistrările SMC sunt disponibile pe o perioadă stabilită, pentru evaluare de către client sau de către reprezentantul clientului.

Inregistrările referitoare la sistem sunt păstrate la reprezentantul managementului, iar cele referitoare la proces se păstrează la responsabilul fiecărui proces.

Modul de tratare a informațiilor documentate este descris în procedura sistem:

↳ PS.01 Informații documentate

Proceduri aplicabile:

Cod	Denumire
PS.01	Informații documentate

---

## 8. Operare

---

### 8.1 Planificare și control operațional

Procesele de operare pentru activitățile din domeniul de certificare se desfășoară conform schemei prezentate în anexele 3 ale manualului de management al calității. Planificarea și controlul operațional al proceselor de operare are ca scop asigurarea că operațiunile organizației stabilite în domeniul de aplicare al SMC sunt planificate și controlate într-un mod eficient, astfel încât să se atingă obiectivele stabilite și să se asigure conformitatea cu cerințele clienților și celelalte cerințe aplicabile.

Planificarea proceselor de operare are loc cu ocazia analizei sistemului de management al calității efectuată de management și constă în:

- identificarea cerințelor operaționale: **CITT** identifică astfel încât să înțeleagă cerințele operaționale specifice pentru produsele și serviciile sale, precum și cerințele legale și reglementările aplicabile. Această etapă implică analiza cerințelor clienților și a altor părți interesate relevante, precum și a altor cerințe aplicabile;
- stabilirea obiectivelor operaționale care conțin și obiective referitoare la serviciul prestat. Pe baza cerințelor identificate, **CITT** stabilește obiective operaționale clare și măsurabile. Aceste obiective sunt aliniate cu politica UPT privind inovarea și transferul tehnologic și sunt concepute pentru a sprijini atingerea obiectivelor de calitate stabilite la nivelul **CITT** și implicit la nivelul UPT;
- asigurarea calității prin stabilirea acțiunilor necesare atingerii obiectivelor stabilite, a responsabililor, a termenului de finalizare și a resurselor necesare;
- planificarea operațiunilor: **CITT** dezvoltă și implementează planuri operaționale care să asigure îndeplinirea obiectivelor stabilite. Aceste planuri includ procesele operaționale prin stabilirea succesiunii și interacțiunii proceselor de operare - anexele 3 ale MMC și determinarea acestor procese în fișele de proces care conțin resursele necesare, fazele de lucru, control monitorizare și măsurare a performanței – indicatori de proces, criteriile pentru toate acestea, dar și riscurile și oportunitățile;
- determinarea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și a oportunităților (registru de analiză a riscurilor). Acest lucru poate implica identificarea și implementarea de măsuri de prevenire a erorilor, revizuirea și îmbunătățirea continuă a proceselor, asigurarea competenței personalului și gestionarea eficientă a resurselor;
- stabilirea/evaluarea furnizorilor (lista furnizorilor acceptați);
- stabilirea tipurilor de verificări la recepția produselor și a criteriilor de acceptare specifice acestora (cap. 8.4). ;
- controlul operațional: prin aplicarea metodelor și procedurilor adecvate pentru a asigura că operațiunile sunt realizate conform planificării și că rezultatele obținute sunt conforme cu cerințele stabilite. Aceasta poate include monitorizarea proceselor, verificarea conformității produselor și serviciilor, controlul informațiilor documentate, tratarea riscurilor și alte activități de control necesare;
- măsurarea și monitorizarea performanței: **CITT** evaluează și monitorizează performanța operațională pentru a asigura că obiectivele stabilite sunt atinse. În acest sens măsoară indicatorii de performanță relevanți, colectează și analizează datele și raportează rezultatele.

CITT aplică principiul îmbunătățirii continue, astfel încât analizează rezultatele obținute și ia măsuri corective și preventive pentru a remedia neconformitățile și a îmbunătăți performanța operațională în mod constant.

Procesul de planificare și control operațional este un proces continuu și interconectat cu celelalte procese ale sistemului de management al calității, prin care CITT se asigură că operațiunile sale sunt eficiente, că produsele și serviciile furnizate sunt de calitate și că se îndeplinesc cerințele clienților și celelalte cerințe aplicabile.

## 8.2 Cerințe pentru produse și servicii

### 8.2.1 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul are loc la:

- promovarea produselor, când include furnizarea de informații referitoare la produse și servicii. Responsabilitatea pentru acest tip de comunicare o are responsabilul de marketing;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau a comenzilor, inclusiv a modificărilor acestora. Responsabilitatea pentru acest tip de comunicare revine responsabililor Inovare și Transfer tehnologic, iar pentru contracte complexe, Directorului CITT;
- obținerea feed-back-ului de la client, referitor la produse și servicii, inclusiv reclamațiile clientului, îi revine responsabilului marketing;
- tratarea sau controlul proprietății clientului. Se referă la produsele vândute clientului (achitate) dar care încă nu au fost livrate. Responsabilitatea îi revine personalului birourilor Inovare și/sau Transfer Tehnologic;
- stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant. Responsabilitatea pentru această comunicare revine responsabililor Inovare și/sau Transfer Tehnologic.

Deoarece activitatea desfășurată este relativ simplă este utilizată comunicarea verbală fiind mai operativă.

Toate reclamațiile sosite de la clienți sunt înregistrate de către Director, trasându-se imediat acțiunile corective.

Satisfacția clientului este periodic sondată de către responsabilul Marketing, prin transmiterea către client, periodic, a unui chestionar prin care se poate măsura gradul de satisfacție al acestuia. Informațiile astfel dobândite sunt prelucrate și transmise Directorului în scopul stabilirii acțiunilor corective.

### 8.2.2 Determinarea cerințelor referitoare la produs/serviciu

Când determină cerințele referitoare la un serviciu sau produs, personalul birourilor Inovare și/sau Transfer Tehnologic se asigură că:

- a) cerințele pentru produse și servicii sunt definite, inclusiv:
  - cerințe legale și de reglementare aplicabile;
  - orice alte cerințe suplimentare determinate de către CITT sau UPT

- b) **CITT** își poate respecta declarațiile sale referitoare la produsele și serviciile pe care le oferă

### 8.2.3 Analiza cerințelor referitoare la produs/serviciu

**CITT** se asigură că are capacitatea de a îndeplini cerințele pentru produsele și serviciile oferite clienților. **CITT** efectuează o analiză înainte de a se angaja să furnizeze produse și servicii unui client, care include:

- a) cerințe specificate de client, inclusiv cerințele pentru activitățile de livrare și post-livrare;
- b) cerințe neenunțate de client, dar necesare pentru utilizarea prevăzută specificată, atunci când sunt cunoscute;
- c) cerințe specificate de **CITT**;
- d) cerințe legale și de reglementare aplicabile produselor și serviciilor; și
- e) cerințe contractuale diferite de cele exprimate anterior.

**CITT** se asigură că cerințele contractului sau comenzii care diferă de cele definite anterior sunt rezolvate.

Cerințele clientului sunt confirmate de **CITT** înainte de acceptare, atunci când clientul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor lor.

Analiza cerințelor este efectuată de responsabili Inovare și/sau Transfer Tehnologic, funcție de serviciul sau produsul în cauză.

### 8.2.4 Modificarea cerințelor referitoare la produs/serviciu

**CITT** se asigură că informațiile relevante documentate sunt modificate și că persoanele relevante sunt informate cu privire la cerințele modificate, atunci când cerințele pentru produse și servicii sunt modificate.

## 8.3 Proiectare și dezvoltare

Cerință neaplicabilă

## 8.4 Controlul produselor și serviciilor furnizate din exterior

### 8.4.1 Generalități

**CITT** se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior pentru activitatea de inovare și transfer tehnologic sunt conforme cu cerințele.

**CITT** determină controlul aplicat proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior atunci când:

- a) Produsele și serviciile de la furnizori externi sunt destinate încorporării în produsele și serviciile proprii ale **CITT**;
- b) Produsele și serviciile sunt furnizate direct clientului(i) de către furnizori externi în numele **CITT**; și
- c) Un proces, sau o parte a unui proces, este furnizat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a **CITT**.

**CITT** determină și aplică criteriile pentru evaluarea, selecția, monitorizarea performanței și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele. Sunt păstrate informații documentate despre aceste activități și orice acțiuni necesare care decurg din evaluări.

### 8.4.2 Tipul și amploarea controlului

**CITT** se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate extern nu afectează negativ capacitatea sa de a furniza în mod constant produse și servicii conforme clienților săi prin aplicarea următoarelor măsuri:

- a) Evaluarea furnizorilor externi pentru a identifica furnizorii care pot furniza produse sau servicii conforme cu cerințele **CITT**. **CITT** prin birourile specifice din cadrul Direcției Achiziții publice și investiții a UPT efectuează o evaluare riguroasă a furnizorilor externi înainte de a colabora cu aceștia. Astfel pentru furnizorii de servicii este analizată experiența și competența, performanța anterioară ale furnizorilor, verifică certificările sau acreditările relevante, disponibilitatea resurselor și capacităților tehnice, iar pentru furnizorii de produse se verifică dovezile privind calitatea și conformitatea acestora, iar dacă este cazul se verifică existența certificărilor necesare;
- b) Selecția furnizorilor: Pe baza evaluării furnizorilor, responsabilul **CITT** stabilit pentru comanda sau contractul în cauză selectează furnizorii care îndeplinesc criteriile de calitate și care pot furniza produse sau servicii conforme. Selecția furnizorilor poate fi făcută pe baza unei evaluări comparative a ofertelor, a calității produselor sau serviciilor, a reputației furnizorilor și a altor criterii specifice;
- c) Acorduri contractuale: **CITT** prin personalul Direcției Achiziții publice și investiții încheie acorduri contractuale clare cu furnizorii externi. Aceste acorduri includ cerințele specifice ale **CITT**, precum și responsabilitățile și obligațiile furnizorilor. Contractele pot stipula, de asemenea, cerințele de control al calității, cerințele de inspecție și testare, condițiile de livrare și alte aspecte relevante pentru controlul produselor și serviciilor furnizate;
- d) Monitorizare și măsurare: **CITT** prin responsabilul desemnat pentru comanda/contractul în cauză monitorizează și măsoară performanța furnizorilor

externi în mod regulat. Acest lucru poate include evaluarea calității produselor sau serviciilor furnizate, îndeplinirea termenelor de livrare, rezolvarea neconformităților și alți indicatori de performanță relevanți. Monitorizarea și măsurarea regulată permit CITT să identifice deficiențele și să ia măsuri corective sau preventive corespunzătoare.

### 8.4.3 Informații referitoare la aprovizionare

CITT asigură adecvarea cerințelor înainte de comunicarea acestora către furnizorul extern. Cerințele sunt stabilite în criteriile de evaluare din anunțul de achiziție publică.

## 8.5 Furnizarea serviciului

### 8.5.1 Controlul furnizării serviciului

Activitățile din domeniul de certificare sunt planificate și realizate în condiții controlate de către Directorul CITT și personalul birourilor componente ale CITT. Pe baza experienței și a informațiilor venite de la clienți, au fost definite condițiile controlate care includ:

- a) disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:
  - caracteristicile produselor/serviciilor care urmează a fi livrate, serviciile sau activitățile auxiliare care urmează să fie prestate;
  - rezultatele de atins;
- b) disponibilitatea și utilizarea resurselor adecvate de monitorizare și măsurare;
- c) implementarea activităților de monitorizare și măsurare în etapele corespunzătoare pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile de control al proceselor sau ieșirilor și criteriile de acceptare pentru produse și servicii;
- d) utilizarea infrastructurii și a mediului adecvat pentru operarea proceselor;
- e) numirea persoanelor competente, inclusiv orice calificare cerută;
- f) validarea și revalidarea periodică, a capacității de a obține rezultate planificate ale proceselor de producție și prestare a serviciilor, în cazul în care rezultatul rezultat nu poate fi verificat prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
- g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane; și
- h) implementarea activităților de eliberare, livrare și post-livrare.

Toate au fost comunicate și implementate și sunt într-un proces permanent de îmbunătățire. Dacă în urma monitorizării proceselor se consideră necesar documentarea unei activități se întocmește o instrucțiune de lucru sau o schemă logică.

Procesele de operare pentru activitățile din domeniul de certificare sunt documentate în fișe de proces.

### 8.5.2 Identificare și trasabilitate

Identificarea comenzilor se face cu numărul contractului și denumirea proiectului sau serviciului.

Trasabilitatea este asigurată cu ajutorul planurilor de desfășurarea ale comenzilor.



### 8.5.3 Proprietatea clientului

Un produs achitat de către client și care nu a fost ridicat imediat se consideră proprietate a clientului. Pentru situațiile în care proiectul prevede și livrarea de infrastructură specifică care a fost achitată și nu este încă livrată, se respectă următoarele:

- a. toate produsele care sunt proprietate a clientului au o identificare separată în spațiul de depozitare și pe tot fluxul pe care produsul îl parcurge;
- b. depozitarea și manipularea produselor se face conform prevederilor din documentele însoțitoare ale produselor, asigurând integritatea și prevenind deteriorarea acestora;

Orice deteriorare a proprietății clientului se comunică în scris clientului, de către responsabilul Inovare sau Transfer tehnologic, care răspunde de comandă. Toate înregistrările se mențin la persoanele anterior menționate.

### 8.5.4 Păstrarea produsului

În cazul în care produsele achiziționate necesită păstrare până la livrare, ele sunt păstrate în încăperi închise, asigurate contra deformării și în condiții corespunzătoare de temperatură și umiditate.

Păstrarea în zonele de depozitare se face astfel încât să permită accesul facil pentru manipulare.

### 8.5.5 Activități post livrare

UPT îndeplinește cerințele pentru activitățile de post livrare asociate cu produsele și serviciile sale.

La determinarea activităților post livrare au fost luate în considerare:

- cerințe legale și reglementate;
- consecințe potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale;
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor și serviciilor sale;
- cerințele clienților;
- feed-backul de la client.

### 8.5.6 Controlul modificărilor

UPT controlează și analizează modificările referitoare la furnizarea serviciului, pentru a asigura continuitatea conformității cu cerințele. Pentru fiecare situație sunt păstrate informații documentate care descriu rezultatele analizei modificării, persoana care autorizează și orice alte acțiuni necesare care pot rezulta din analiză.

## 8.6 Eliberarea produselor

UPT a implementat modalități planificate, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs sau serviciu au fost îndeplinite.

Eliberarea produselor și serviciilor către client nu se produce înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător.

Responsabili cu Inovarea și/sau Transferul tehnologic păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor și serviciilor contractate în activitățile de inovare și transfer tehnologic, funcție de serviciul prestat.

### **8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme**

Elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele sunt tratate diferit funcție de caz. Astfel pentru recepția produselor, produsul găsit neconform poate fi :

- reclasat
- respins

Oricare ar fi modul de soluționare, produsul neconform este izolat și reținut fiind pus la dispoziția furnizorului. Neconformitatea produsului recepționat, este adusă la cunoștința furnizorului de către cel care a făcut comanda. Dacă se optează pentru reclasare, această soluție este pusă în practică, doar după acceptul furnizorului. Produsele reclasate sunt puse în vânzare cu informarea clientului.

În cazul serviciilor, un element de ieșire neconform, constatat la o fază este tratat astfel:

- reperlucrat pentru a satisface cerințele;
- reparat;
- utilizat ca atare (accept cu derogare).

Serviciul reperlucrat sau reparat este recontrolat în conformitate cu planul calității sau instrucțiunile de verificare.

Acceptarea cu derogare se face doar în urma informării clientului și obținerii acceptului acestuia.

Pentru fiecare situație în care s-a identificat un element de ieșire neconform sunt păstrate informații documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu acțiunile întreprinse;
- descriu orice derogări obținute;
- identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

Modul de desfășurare a acestui proces este descris în procedura sistem:

↳ PS.02 Controlul elementelor de ieșire neconforme.

#### Proceduri aplicabile:

Cod	Denumire
PS.02	Controlul elementelor de ieșire neconforme.



## 9. Evaluare performanței

---

### 9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

#### 9.1.1 Generalități

CITT a planificat și implementat procesele de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire pentru activitățile din domeniul de certificare, necesare pentru:

- a) a se asigura rezultate valide;
- b) a asigura și demonstra conformitatea cu cerințele;
- c) a demonstra eliminarea sau reducerea riscurilor până la un nivel tolerabil;
- d) a îmbunătăți continuu eficacitatea SMC.

Odată cu planificarea proceselor și a sistemului, proprietarii proceselor determină:

- elementele procesului;
- ce trebuie să fie monitorizat și măsurat;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare pentru asigurarea rezultatelor valide;
- când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;
- când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și evaluării și de cine;

Responsabilitatea fiecărui proprietar de proces este să conducă procesul conform principiului P-D-C-A (Plan-Do-Check –Act\_ *vers. engleza*): adică planifică-efectuează-verifică și acționează, utilizând gândirea bazată pe riscuri și oportunități.

Fiecare proprietar de proces verifică procesul utilizând monitorizarea și măsurarea și acționează pe baza rezultatelor analizei și evaluării.

Reprezentantul managementului monitorizează funcționarea sistemului urmărind parcurgerea ciclului PDCA și existența dovezilor care să ateste acest fapt.

Toate elemente menționate anterior sunt definite în procedurile, instrucțiunile de lucru sau fișele de proces ale organizației.

Directorul CITT păstrează informații documentate ca dovadă a rezultatelor monitorizării, măsurării, analizelor și evaluărilor conform celor stabilite în lista documentelor aplicabile.

#### 9.1.2 Satisfacția clientului

Pentru a urmări nivelul de funcționare al sistemului și a cunoaște aspectele negative, care trebuie obligatoriu înlăturate, CITT folosește informații din departamente din afara CITT, dar care fac parte din UPT, cât și puncte de vedere din exteriorul universității dar care au totuși un contact cu CITT și anume clienții.

În acest proces de monitorizare a satisfacției clientului, elementele de intrare, le reprezintă informațiile primite de la client, iar elementele de ieșire sunt graficele privind gradul de satisfacție al clientului, care la rândul lor reprezintă elemente de intrare pentru procesul de analiză a calității.

Clienții sunt chestionați periodic referitor la produsele/serviciile livrate și modul în care le-au fost livrate. Operația de sondare a gradului de satisfacție al clientului revine responsabilului Marketing și se face periodic, clientul fiind rugat să completeze un formular: *chestionar de evaluare satisfacție client*, care conține caracteristicile principale pe care trebuie să le îndeplinească produsul / serviciul livrat și să-l returneze la **CITT** unde este înregistrat și prelucrat. Toate datele sunt contabilizate și transpuse grafic. Graficul rezultat constituie un element de intrare al procesului de analiză, fiind difuzat Directorului **CITT**.

Reclamațiile de la clienți sunt primite de Directorul **CITT** care le înregistrează în *Registrul de evidență a reclamațiilor* și comunică informația persoanelor implicate spre rezolvare.

### 9.1.3 Analiză și evaluare

**CITT** analizează și evaluează date și informații provenite din măsurarea și monitorizarea proceselor. Responsabilitatea analizei și evaluării funcționării proceselor sistemului de management revine fiecărui responsabil de proces. Analiza proceselor se face periodic funcție de modul de funcționare al fiecărui proces.

Rezultatele analizelor sunt utilizate pentru a evalua:

- conformitatea produselor și serviciilor;
- gradul de satisfacție a clientului;
- performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- eficacitatea implementării planificării;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților;
- performanța furnizorilor externi;
- necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management al calității .

Fiecare responsabil de proces păstrează informații documentate ca dovadă a rezultatelor analizelor.

## 9.2 Audit intern și evaluarea conformării

Auditul intern este realizat printr-o examinare a proceselor de lucru, pentru a furniza informații referitoare la faptul că sistemul de management al calității este:

- conform cu:
  - cerințele proprii ale sistemului de management al calității al **CITT**;
  - politica referitoare la calitate, cât și cu obiectivele calității stabilite la nivelul **CITT**;
  - cerințele standardului ISO 9001:2015;
- implementat și menținut în mod eficace.

Auditurile interne sunt programate și planificate astfel încât să se asigure examinarea tuturor departamentelor / proceselor desfășurate în cadrul **CITT**, cel puțin odată pe an.

Prin programare și abordare sistematică se conferă auditurilor caracterul preventiv.

Sunt efectuate și audituri neplanificate în situația unor reclamații majore ale clientului, în urma unor incidente majore sau după modificări importante ale organizării modului de lucru.

Auditurile interne sunt de regulă efectuate de auditorii din afara organizației, instruiți în mod adecvat, astfel încât va fi îndeplinită cerința de imparțialitate a auditorului.

Auditul constă în :

- programarea auditului;
- inițierea auditului;
- pregătirea auditului;
- efectuarea auditului;
- pregătirea și difuzarea raportului de audit;
- încheierea auditului;
- efectuarea auditului de urmărire.

Rezultatele auditurilor sunt înregistrate în rapoarte de audit și aduse la cunoștința personalului care are responsabilități în zona auditată.

Personalul de conducere din această zonă întreprinde în timp util acțiuni corective pentru neconformitățile sau recomandările generate în timpul auditului.

Activitățile auditului de urmărire au rolul de a verifica și înregistra implementarea eficace a acțiunii corective întreprinse.

Auditul intern este tratat ca proces și este descris în procedura sistem:

- PS.03 Auditul intern

## **9.3 Analiza efectuată de management**

### **9.3.1 Generalități**

Analiza efectuată de management este unul din mijloacele prin care conducerea **CITT** își asumă răspunderea și angajamentul real pentru îmbunătățirea continuă a proceselor.

Directorul **CITT**, împreună cu prorectorul Cercetare științifică, inovare și transfer tehnologic al **UPT** analizează, anual, eficacitatea sistemului de management al calității, a caracterului adecvat al politicii și a măsurii în care obiectivele calității sunt atinse pentru a se asigura că acest sistem este eficace, în conformitate cu prevederile referențiale. Sedința de analiză a SMC este anunțată persoanelor implicate, de către Directorul CITT, prin convocatorul la ședința de analiză.

### **9.3.2 Elemente de intrare**

Aceste analize anuale efectuate pe baza unui raport al Directorului CITT, privind SMC, includ:

- stadiul acțiunilor de la precedentele analize efectuate de management;
- modificări referitoare la:
  - aspectele externe și interne care sunt relevante pentru sistemul de management al calității ;
  - nevoile și așteptările părților interesate, inclusiv obligațiile de conformare;

- riscuri și oportunități;
- informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management al calității inclusiv tendințele referitoare la:
  - Gradul de satisfacție al clienților și feedback-ul de la părțile interesate relevante;
  - Măsura în care au fost îndeplinite obiectivele;
  - Performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;
  - Neconformități și acțiuni corective;
  - Rezultatele monitorizării și măsurării;
  - Constatări ale auditurilor efectuate în perioada analizată;
  - Performanța furnizorilor externi..
- comunicări relevante de la părțile interesate, inclusiv reclamațiile;
- adevărarea resurselor;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților;
- oportunități de îmbunătățire.

Raportul privind funcționarea sistemului de management al calității împreună cu programul de acțiuni corective rezultat, constituie înregistrări ale SMC și se păstrează la Directorul **CITT**.

### 9.3.3 Elemente de ieșire

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management sunt reprezentate de acțiunile corective care trebuie întreprinse cât și de acțiunile de îmbunătățire, necesare sistemului de management al calității .

Elementele de ieșire sunt consecvente cu angajamentul organizației referitor la îmbunătățirea continuă a SMC.

Elementele de ieșire fac referiri la:

- îmbunătățirea SMC și a proceselor sale;
- concluzii referitoare la continua potrivire, adecvare și eficacitate a SMC și necesități de modificare a SMC și a proceselor sale;
- necesitatea de resurse;
- eventuale implicații pentru direcția strategică a organizației;
- decizii și acțiuni aflate în legătură cu posibilele modificări ale:
  - performanțelor SMC;
  - politicii și obiectivelor **CITT** privind inovarea și transferul tehnologic;
  - resurselor necesare;
  - altor elemente ale SMC.

Elementele de ieșire ale analizei reprezintă elemente de intrare a îmbunătățirii continue a SMC.

Elementele de ieșire ale analizei sunt documentate de Directorul CITT în formularul Proces verbal al ședinței de analiză a SMC și reprezintă elemente de intrare a îmbunătățirii continue a SMC.

Raportul privind funcționarea sistemului de management al calității împreună cu procesul verbal al ședinței de analiză rezultat, constituie înregistrări ale SMC și se gestionează la Directorul CITT.

Proceduri aplicabile:

Cod	Denumire
PS.03	Auditul intern

---



## 10. Îmbunătățire

---

### 10.1 Generalități

Îmbunătățirea sistemului de management al calității presupune:

- îmbunătățirea produsului / serviciului pentru a satisface cerințele;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management al calității .

Prin aplicarea conceptului PDCA ( **P**lan - **D**o - **C**heck - **A**ct ) adică planifică – execută – verifică – acționează, la care se adaugă analiza rapoartelor auditurilor, rapoartelor de constatare, reușim să avem toate informațiile necesare îmbunătățirii proceselor.

Toate aceste date analizate impun o serie de acțiuni asupra sistemului, acțiuni care îmbunătățesc procesele și implicit sistemul de management, astfel încât să se obțină un grad cât mai ridicat de satisfacție a clientului.

Procesul de îmbunătățire continuă are la bază feed-back-ul referitor la acțiunile corective.

Fiecare proprietar de proces monitorizează evoluția procesului de care răspunde și în baza neconformităților apărute, analizează neconformitatea, stabilește cauza și identifică necesitatea de a întreprinde acțiuni corective pentru îndepărtarea cauzelor.

Urmărirea îndeplinirii acțiunilor corective revine Directorului **CITT**. Îndeplinirea acestor acțiuni este consemnată în fișele de acțiuni corective.

Acțiunile corective, sunt evaluate de Directorul **CITT** și din punct de vedere al atingerii scopului lor, de a prevenii reapariția cauzelor neconformităților.

### 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

La apariția unei neconformități, chiar dacă aceasta rezultă dintr-o reclamație, **CITT** procedează la următoarele acțiuni:

- a) reacționează la neconformitate prin întreprinderea de acțiuni pentru controlul acesteia și corecții;
- b) evaluează necesitatea stabilirii de acțiuni corective;
- c) implementarea acțiunilor corective stabilite;
- d) analiza eficacității acțiunilor corective;
- e) actualizarea riscurilor și oportunităților;
- f) efectuarea modificărilor sistemului de management al calității , în cazul în care sunt necesare.

În urma tratării neconformității sunt păstrate informații documentate privind natura neconformității și a acțiunilor întreprinse ulterior cât și informații documentate privind rezultatele acțiunilor corective.

Procesul tratării neconformității este descris în procedura de sistem:

- PS.02 Controlul elementelor de ieșire neconforme.

Pe baza informațiilor colectate, referitoare la funcționarea proceselor, șeful departamentului analizează necesitatea stabilirii și implementării acțiunilor corective.

Persoanele responsabile de realizarea acțiunii comunică îndeplinirea acțiunii, directorului **CITT**. Directorul **CITT** înregistrează rezultatul acțiunii în fișa de acțiuni corective și analizează eficacitatea acțiunii întreprinse.

Atunci când prin aplicarea acțiunilor corective sunt identificate pericole noi sau pericole modificate sau este identificată necesitatea de controale noi sau modificate, directorul **CITT** evaluează acțiunile stabilite din punct de vedere al riscului, înaintea implementării.

Dacă acțiunile corective întreprinse afectează sistemul de management documentat este informat reprezentantul managementului, care se asigură că documentația SMC este actualizată cu toate modificările rezultate.

Acțiunile corective sunt documentate în “*Fișe de acțiuni corective*”.

### 10.3 Îmbunătățire continuă

Îmbunătățirea continuă este un proces permanent în cadrul **CITT** care permite creșterea capacității de a satisface cerințele specificate prin implementarea acțiunilor corective ca urmare a constatărilor și concluziilor auditurilor, analizei datelor și analizelor efectuate de management.

Îmbunătățirea continuă a eficacității SMC la nivelul întregii organizații are ca scop principal creșterea încrederii tuturor părților interesate (angajați, clienți, furnizori, etc.).

Acțiunile de îmbunătățire includ:

- ținerea sub control a neconformităților și riscurilor;
- stabilirea și implementarea acțiunilor corective;
- comunicarea măsurilor și rezultatelor către toate părțile interesate la un nivel de detaliere adecvat și analiza modului de tratare ulterioară;
- măsurarea, verificarea, analiza și evaluarea rezultatelor implementării pentru a determina dacă obiectivele au fost atinse.

Responsabilul cu asigurarea unei îmbunătățiri continue a sistemului este Directorul **CITT**. Acesta se asigură de implicarea tuturor responsabililor de proces în toate fazele procesului, pentru a putea respecta condiția de continuitate. Orice abatere de la procedurile stabilite este analizată în vederea luării măsurilor corective necesare.

Îmbunătățirea continuă a proceselor este evaluată cu ocazia analizelor sistemului de management al calității efectuate de conducerea **CITT**.

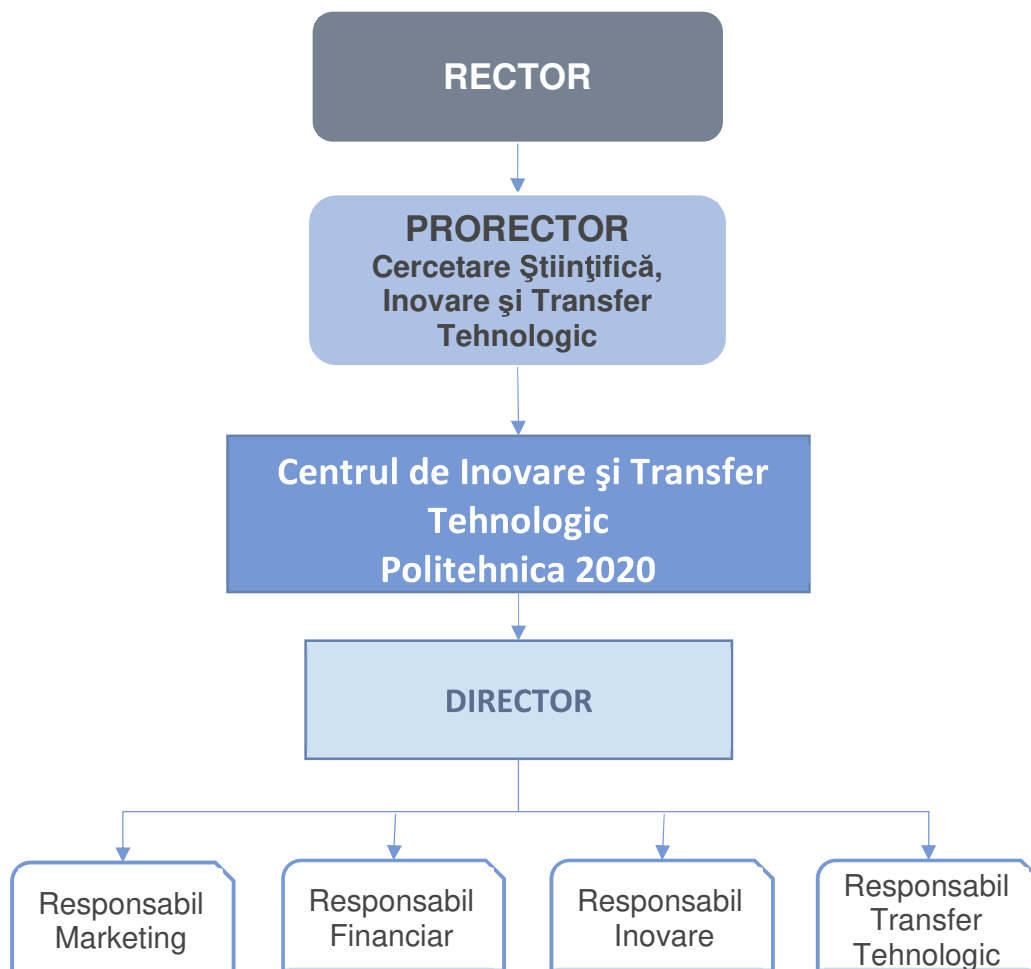
#### Proceduri aplicabile:

Cod	Denumire
PS.02	Controlul elementelor de ieșire neconforme

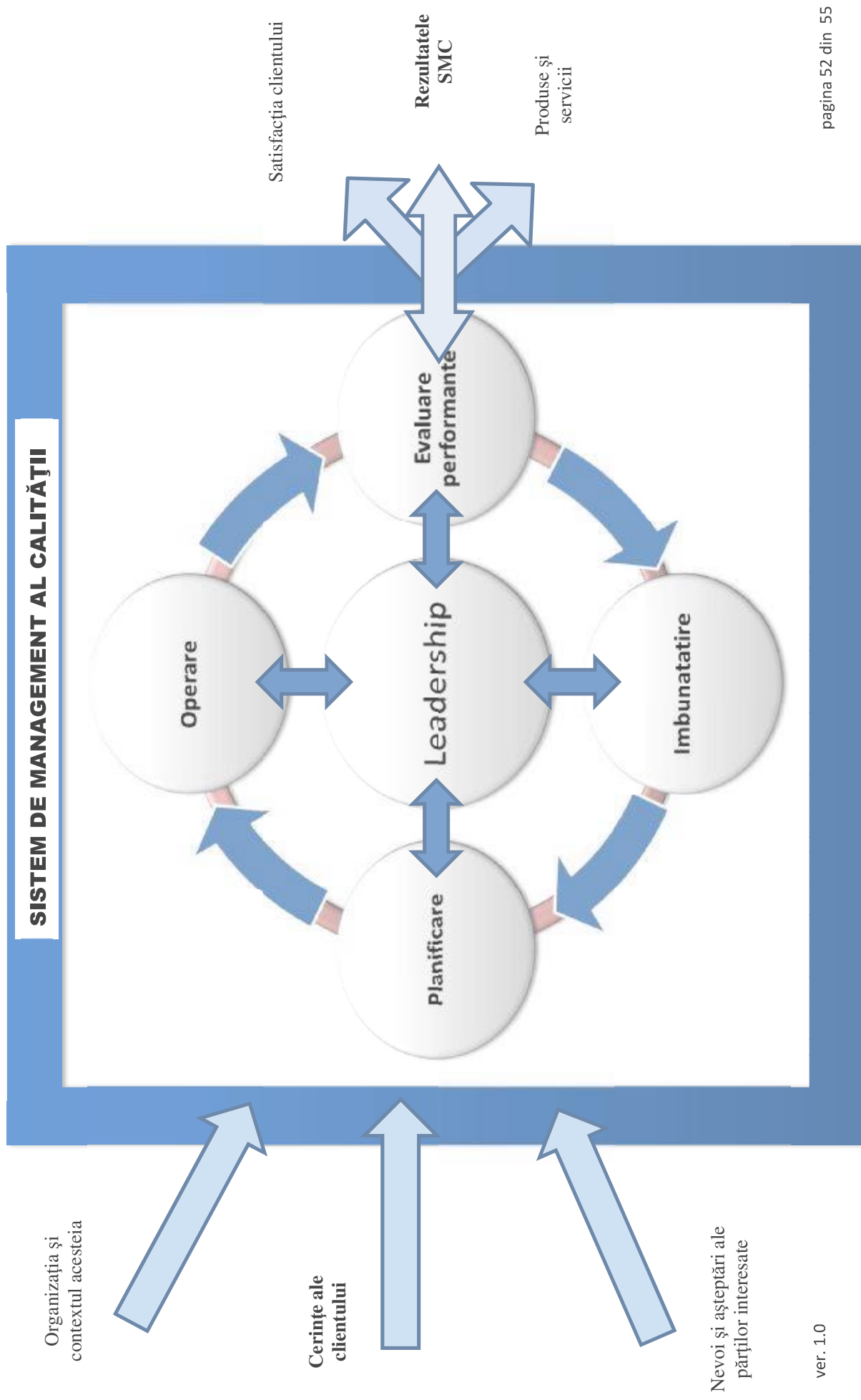
## 11. Anexe

---

### 11.1 Organigrama CITT (anexa 1)

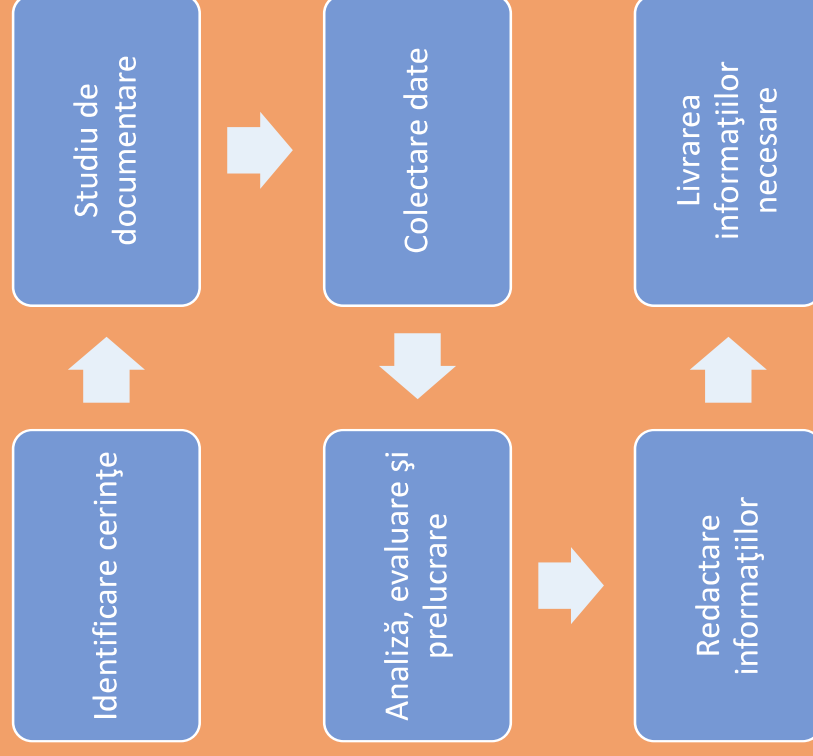


## 11.2 Harta proceselor (anexa 2)

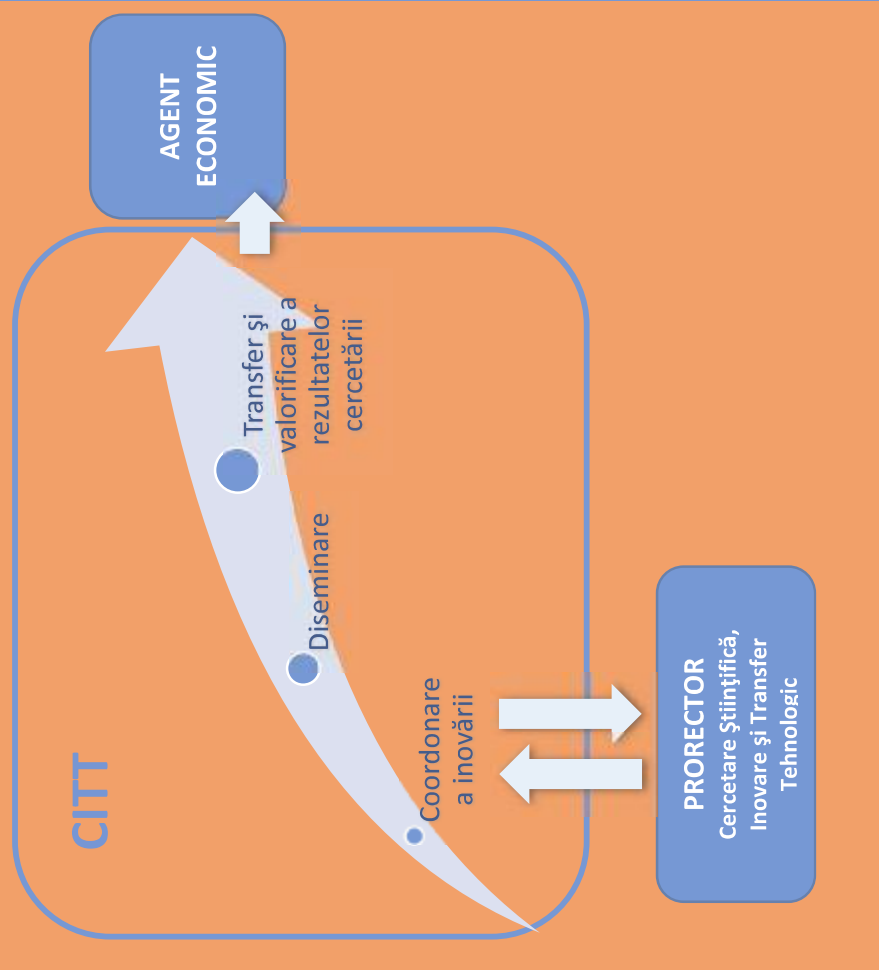


### 11.3 Procese de operare (anexa 3.1)

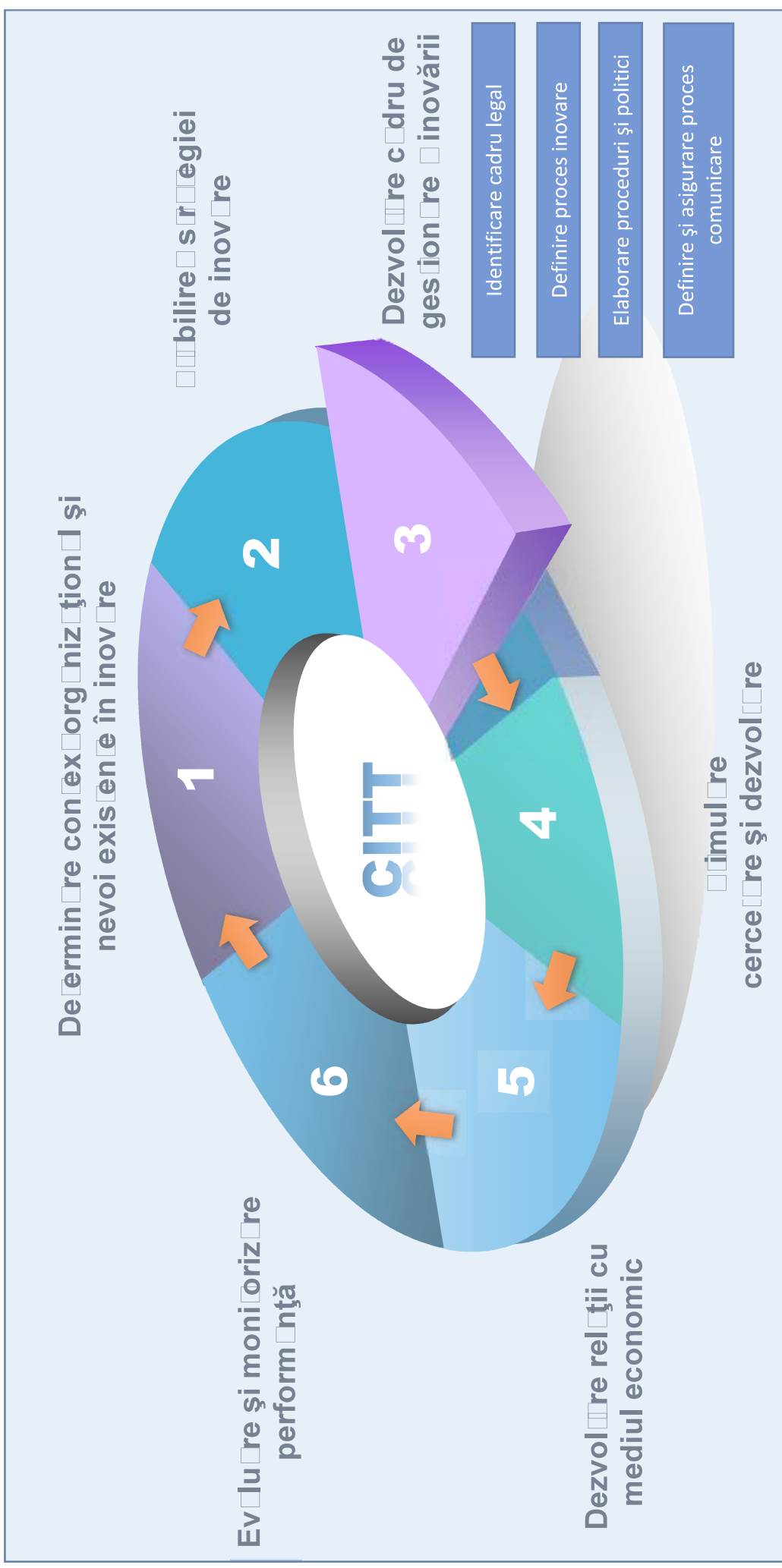
#### Asistență și informare științifică și tehnologică



#### Coordonare a inovării, diseminare, transfer și valorificare a rezultatelor cercetării



### 11.3 Succesiunea și interacțiunea proceselor de coordonare a inovării (anexa 3.2 )



### 11.4 Lista locjiitorilor (anexa 4)

Nr. crt.	Post titular	Post lociitor
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		