


|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</b><br><br><b>DEPARTAMENTUL (LOCALITATEA)<br/>CMCPU</b> | <b>Procedur de sistem</b><br><br><b>Analiza efectuat de<br/>management</b><br><br><b>COD: PS -56 - 01</b> | <b>Ediția 2</b>          |
|   |   | <b>Revizia 1</b>         |
|   |   | <b>Nr. de ex. 33</b>     |
|   |   | <b>Nr. Pagini 12</b>     |
|   |   | <b>Exemplar nr. ....</b> |

**PROCEDURA PRIVIND  
ANALIZA EFECTUAT DE MANAGEMENT**

**RECTOR,  
Prof. univ.dr. Ionel DIDEA**

| <b>Elemente<br/>privind responsabilii/opera iunea</b> | <b>Numele și<br/>prenumele</b>               | <b>Funcția</b>   | <b>Data</b>       | <b>Semnătura</b> |
|---|--|--|-------------------|------------------|
| <b>1</b>  | <b>2</b>                                     | <b>3</b>   | <b>4</b>          | <b>5</b>         |
| <b>Elaborat</b>                                       | <b>Alin<br/>DUMITRACHE</b>                   | <b>Referent CALITATE</b>                                 | <b>25.09.2013</b> |                  |
| <b>Verificat</b>                                      | <b>Prof.univ.dr. Ion<br/>IORGA SIMAN</b>     | <b>Director CMCPU</b>                                    |                   |                  |
|   | <b>Prof.dr.ing.<br/>Sebastian<br/>PÂRLAC</b> | <b>Prorector pentru<br/>CALITATEA<br/>ÎNVĂȚĂMÂNTULUI</b> |                   |                  |

|  |  |
|--|--|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITESTI</b>   | <b>ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITATII I<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>               |

**INDICATORUL APROBARILOR SI AL REVIZIILOR**

| Nr. crt. | Revizia / Data aplicării | Numărul capitolului și paginilor revizuite | Conținutul modificării | Nume și prenume |           |        |         |
|----------|--------------------------|--|------------------------|-----------------|-----------|--------|---------|
|          |                          |  |                        | Elaborat        | Verificat | Avizat | Aprobat |
|          |                          |  |                        |                 |           |        |         |
|          |                          |  |                        |                 |           |        |         |
|          |                          |  |                        |                 |           |        |         |
|          |                          |  |                        |                 |           |        |         |
|          |                          |  |                        |                 |           |        |         |
|          |                          |  |                        |                 |           |        |         |

|   |  |
|---|--|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</b>  | <b>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>               |

## 1. SCOP

Scopul acestei proceduri este de a prezenta modul în care conducerea UP evaluează, la intervale planificate, conformitatea SMC cu cerințele specificate și eficacitatea acestuia în realizarea politicii și obiectivelor referitoare la calitatea activităților desfășurate în cadrul UP precum și stabilirea de acțiuni corective sau preventive în vederea menținerii și îmbunătățirii SMC.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică la nivelul managementului executiv din UP și se extinde către întreg personalul din UP (toate entitățile funcționale), către responsabilii SMC și personalul desemnat să asigure auditurile interne.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 3.1. Manualul calității UP;
- 3.2. SR EN ISO 9001:2008 - Quality Management Systems – Requirements;
- 3.3. SR EN ISO 9000:2006 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabulary;
- 3.4. SR ISO IWA 2:2009 (ISO IWA 2:2007). Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației;
- 3.5. Carta Universității din Pitești;
- 3.6. Regulamentul de organizare și funcționare al Universității din Pitești;
- 3.7. Legea 1/2011, Legea învățământului;
- 3.8. Legea cercetării 324/2003;
- 3.9. Legea 319/2003 privind statutul personalului de cercetare;
- 3.10. Legea 319/2003 privind statutul personalului de cercetare;
- 3.11. Standarde specifice și proceduri ARACIS.

## 4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

### 4.1. Definiții

Pentru scopul prezentei proceduri se aplică definițiile din *Manualul Calității UP* – Secțiunea a 3-a și International Standard ISO 9000:2000 – Quality Management Systems – Fundamentals and vocabulary.

**sistem de management** – sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective.

NOT : Un sistem de management al unei organizații poate include diferite sisteme de management cum ar fi un sistem de management al calității, un sistem de management financiar, un sistem de management de mediu.

**sistem de management al calității** – sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

**politica referitoare la calitate** – intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

|   |  |
|---|--|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITESTI</b>  | <b>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>               |

*NOTA 1: În general politica referitoare la calitate este consecventă cu politica globală a organizației și furnizează un cadru pentru stabilirea obiectivelor calității.*

*NOTA 2: Principiile managementului calității din prezentul Standard Internațional pot forma o bază pentru stabilirea unei politici referitoare la calitate.*

**obiectiv al calității** – ceea ce se urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate

*NOTA 1: În general obiectivele calității se bazează pe politica organizației referitoare la calitate.*

*NOTA 2: În general obiectivele calității sunt specificate pentru nivelurile și funcții relevante din organizație.*

**management** – activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație.

*NOTĂ : În limba engleză, termenul “management” se referă uneori la oameni, adică o persoană sau un grup de oameni cu autoritate și responsabilitate pentru conducerea și controlul unei organizații. Atunci când “management” este utilizat în acest sens ar trebui întotdeauna să fie utilizat cu un calificativ pentru a evita confuzia cu conceptul de “management” definit mai sus. De exemplu, “managementul trebuie...” nu este recomandat, pe când “managementul de la cel mai înalt nivel trebuie...” este acceptat.*

**management de la cel mai înalt nivel** – persoană sau grup de persoane de la cel mai înalt nivel care orientează și controlează o organizație.

**managementul calității** – activități coordonate pentru orientarea și controlarea organizației în ceea ce privește calitatea.

*NOTA 1: În general orientarea și controlul calității includ stabilirea politicii referitoare la calitate și a obiectivelor calității, a planificării calității, a controlului calității, a asigurării calității și a îmbunătățirii calității.*

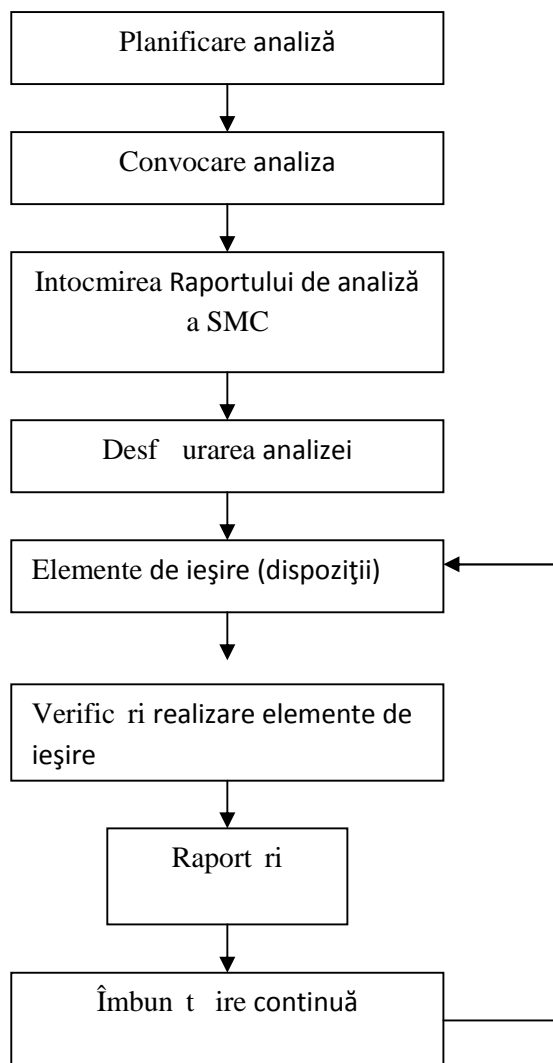
#### **4.2. Abrevieri**

Pentru scopul prezentei proceduri se aplică prescurtările din *Manualul Calității UP* – Secțiunea a 3-a.

|  |  |
|--|--|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</b>   | <b>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITĂȚII<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>               |

## 5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII II

### 5.1 Schema procesului



|   |  |
|---|--|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITESTI</b>  | <b>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>               |

### **Frecvența și planificarea analizelor.**

SMC este analizat de către managementul executiv de cel puțin două ori pe an.

Analiza se efectuează la începutul semestrelor. Data precisă se stabilește de rector, la propunerea RMC-U / D-CMPCU, în consens cu membrii Comisiei de Calitate ai Senatului, care trebuie să participe la analiză.

Analizele suplimentare se efectuează, în general, după realizarea prelucrărilor statistice ale chestionarelor de satisfacție a clienților.

Când au loc schimbări importante în politica UP privitoare la calitate, datorită unor condiții sau evenimente speciale, rectorul universității poate dispune analize extraordinare, în afara celor programate inițial.

### **Participanții la edinile**

Edinile de analiză, efectuate de managementul executiv, sunt conduse de rectorul universității și la ele participă membrii Comisiei de Calitate ai Senatului, Directorul CMPCU și invitații, după caz, în funcție de specificul analizei. Membrii executivului care nu pot lua parte la analiză pot să-și delege un reprezentant. Cei care au absentat vor primi o copie a procesului verbal, al edinii de analiză, urmând să prezinte observațiile și propunerile lor rectorului UP.

Nu se admite ca de la edinile să absenteze mai mult de doi membrii ai „Biroului Senatului”; rectorul și RMC-U trebuie să fie întotdeauna prezenți.

### **5.2 Datele de intrare ale analizei**

Agenda edinii de analiză este pregătită de RMC-U/D-CMPCU și se distribuie tuturor participanților, cu cel puțin o săptămână înaintea edinii. Datele de intrare ale analizei trebuie să includă informații referitoare la:

- Gradul de implementare al SMC;
- Rezultatele auditurilor;
- Reclamațiile clienților;
- Feedback-ul de la clienți, respectiv sintezele analizei satisfacției acestora;
- Informații privind funcționarea proceselor;
- Rezultatul implementării acțiunilor corective și preventive, costurile calității;
- Datele controlului statistic al proceselor;
- Acțiuni de urmărire ale analizelor anterioare;
- Eventualele schimbări care pot influența SMC, legate de resurse, structura organizatorică, costuri, etc.;
- Identificări de noi necesități de instruire.

### **5.3 Datele de ieșire ale analizei**

Datele de ieșire ale analizei efectuate de management vor include orice decizii și acțiuni referitoare la:

- Îmbunătățirea eficacității SMC și a proceselor sale
- Îmbunătățirea proceselor în raport cu cerințele clienților
- Resursele necesare
- Promovarea imaginii universității

|   |  |
|---|--|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITESTI</b>  | <b>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>               |

#### **5.4 Înregistrările analizei**

Toate edinele de analiză efectuate de management trebuie să conducă la planuri de acțiune referitoare la:

- Ameliorarea eficacității SMC și a proceselor sale, ameliorarea proceselor în raport cu exigențele clienților și a altor părți interesate;
- Necesarul de resurse;
- Acțiuni corective și preventive corespunzătoare.

Înregistrările analizei efectuate de management sunt:

- Convocatorul pentru edină de analiză, care cuprinde în mod obligatoriu tematica;
- Procesele verbale ale edinei de analiză.

### **6. RESPONSABILITĂȚI**

#### **6.1 RECTORUL**

**6.1.1** Inițiază și conduce întâlnirile pentru analiza SMC;

**6.1.2** Aprobă ordinea de zi;

**6.1.3** Stabilește necesitatea inițierii de acțiuni corective și/sau preventive referitoare la SMC.

#### **6.2 RMC-U / D-CMCPU**

**6.2.1.** Răspunde de identificarea cerințelor din ISO 9001 care nu se aplică în UP, propune excluderea acestora și le justifică.

**6.2.2.** Participă la elaborarea planului anual de analiză.

**6.2.3.** Coordonează pregătirea și distribuirea la participanți a informațiilor sau rapoartelor privind starea SMC apreciată prin rezultatele auditurilor interne.

**6.2.4.** Întocmește convocatorul pentru edină de analiză, procesul verbal al edinei de analiză și programul de îmbunătățire a calității (după caz).

**6.2.5.** Actualizează atunci când este necesar, descrierea modului de organizare și de desfășurare a edinelor de analiză, prin revizia prezentului capitol.

#### **6.3 RMC-EF**

**6.3.1** Îndrumă, verifică și urmărește aplicarea acțiunilor corective sau de îmbunătățire stabilite în cadrul entităților funcționale.

**6.3.2.** Stabilește acțiuni corective și/sau preventive necesare în entitățile funcționale (inclusiv responsabilii și termenii de finalizare).

#### **6.4. Decanii, Directorii de departamente, DGA**

**6.4.1.** Furnizează elementele necesare analizei solicitate;

**6.4.2.** Participă la analiză;

**6.4.3.** Realizează măsurile care le sunt atribuite, stabilite la analiză;

**6.4.4.** Propune măsuri pentru menținerea eficacității și îmbunătățirea SMC

|   |  |
|---|--|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITESTI</b>  | <b>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>               |

### 6.5. Cadrele didactice

**6.5.1.** Propune sau solicită acțiuni corective și/sau preventive și de îmbunătățire a SMC privind propria activitate, respectiv activitățile conexe.

**6.5.2.** Asigură realizarea eficientă și eficientă a acțiunilor stabilite.

**6.5.3.** Colaborează la verificarea rezultatelor și la analiza eficienței acțiunilor întreprinse când acestea sunt finalizate.

## 7. ÎNREGISTRĂRI SPECIFICE

| <b>Înregistrarea</b>                                 | <b>Suport</b>                       | <b>Completează</b>                | <b>Perioadă</b> | <b>Durată</b> |
|--|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---------------|
| Planificare analiză                                  | Hârtie<br>F 1-56-01                 | D-CMCPU                           | D-CMCPU         | 5 ani         |
| Raportul analizei efectuate de management            | Hârtie/ 2<br>exemplare<br>F 4-56-01 | D-CMCPU                           | D-CMCPU         | 5 ani         |
| Raport de analiză la nivel de departament /facultate | Hârtie/ 2<br>exemplare<br>F 5-56-1  | Directorii departamente<br>CEAC-F | Facultate       | 3 ani         |
| Proces-verbal al analizei efectuate de management    | Hârtie<br>F 2-56-01                 | D-CMCPU                           | D-CMCPU         | 5 ani         |
| Program de acțiuni                                   | Hârtie<br>F 3-56-01                 | D-CMCPU                           | D-CMCPU         | 5 ani         |

## 8. ANEXE ȘI FORMULARE

### Formulare

Anexa nr. 1 - Planificarea analizei SIM, cod F 1-56-01

Anexa nr. 2 – Proces-verbal al analizei efectuate de management, cod F 2-56-1

Anexa nr. 3 - Program de acțiuni, cod F 3-56-1

Anexa nr. 4- Raportul analizei efectuate de management- U

Anexa nr. 5- Raportul analizei efectuate de management- F/ D

## 9. LISTA DE DIFUZARE

1. Rectorat

2. Senat

3. Departamentul pentru Evaluarea și Asigurarea Calității DEAC

4. Prorector pentru Calitatea Învățământului

5. Prorector pentru Cercetare Științifică și Competitivitate

6. Prorector pentru Colaborare Internațională și Politici de Informatizare

7. Prorector pentru Relații cu Studenții, Absolvenții și Mediul Socio-Economic

8. Centrul pentru Studii Universitare de Doctorat

9. Direcția Generală Administrativă

10. Facultatea de Științe

11. Facultatea de Litere



|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITESTI</b>  | <b>ANALIZA EFECTUAT DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>              |

- 12.Facultatea de Mecanică și Tehnologie
- 13.Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare
- 14.Facultatea de Teologie Ortodoxă
- 15.Facultatea de Științe Economice
- 16.Facultatea de Științe Juridice și Administrative
- 17.Facultatea de Educație Fizică și Sport
- 18.Facultatea de Matematică - Informatică
- 19.Facultatea de Științe Socio - Umane
- 20.Facultatea de Științe ale Educației
- 21.Centrul pentru Managementul Calității și Programe Universitare
- 22.Centrul pentru Învățământ cu Frecvență Redusă
- 23.Centrul pentru Învățământ Pre- și Postuniversitar
- 24.Centrul pentru Dezvoltare Universitară
- 25.D.P.P.D.
- 26.Institutul de Cercetare
- 27.Institutul de Formare și Performanță Muntenia
- 28.Centrul pentru Dezvoltare Sisteme și Aplicații Software
- 29.Centrul pentru Cooperare Internațională
- 30.Centrul pentru Proiecte și Studii Europene
- 31.Centrul pentru Consiliere și Orientare Profesională, Monitorizarea Inserției pe Piața Muncii
- 32.Centrul pentru Colaborare cu Absolvenții în Mediul Socio-Economic
- 33.Biroul Marketing, Comunicare și Relații Publice
- 34.Compartimentul Juridic

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITE TI</b>  | <b>ANALIZA EFECTUAT DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRULPENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITATII I<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>              |

Model formular

Anexa 1

**Universitatea din Pite ti**

**PLANIFICAREA ANALIZEI EFECTUATE DE MANAGEMENT**

1. Data planificat :
2. Persoane participante :
3. Ordinea de zi :

Aprobat,  
RECTOR,

Întocmit,  
D-CMCPU

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITE TI</b>   | <b>ANALIZA EFECTUAT DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITATII I<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>              |

Model formular

Anexa 2

**Universitatea din Pite ti**

**PROCES VERBAL AL ANALIZEI EFECTUATE DE MANAGEMENT**

Nr-----/-----

**Participan i**

| Nr. | Func ia | Nume i prenume | Semn tura |
|-----|---------|----------------|-----------|
| 1   |         |                |           |
| 2   |         |                |           |

**Aspecte analizate**

| Nr . |  |
|------|--|
| 1    |  |
| 2    |  |

**Decizii**

| Nr. | Decizie | Responsabil | Termen |
|-----|---------|-------------|--------|
| 1   |         |             |        |
| 2   |         |             |        |

|   |  |
|---|--|
| <b>UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</b>  | <b>ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT</b> |
| <b>CENTRUL PENTRU<br/>MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI<br/>PROGRAME UNIVERSITARE</b> | <b>COD: PS – 56 – 01</b>               |

Model formular

Anexa 3

**Universitatea din Pitești**

**Aprobat,  
RECTOR,**

**PROGRAM DE ACȚIUNI STABILITE LA ANALIZA SMC  
EFECTUATĂ DE CONDUCERE**

din \_\_\_\_\_ pentru activitatea din anul \_\_\_\_\_

| Nr. | Măsură | Responsabil | Termen<br>de<br>realizare | Stadiul<br>rezolvării | Resurse | Semnătură | Data |
|-----|--------|-------------|---------------------------|-----------------------|---------|-----------|------|
| 1   |        |             |                           |                       |         |           |      |
| 2   |        |             |                           |                       |         |           |      |
| 3   |        |             |                           |                       |         |           |      |

Intocmit  
Director CMCPU