



UNIVERSITATEA „VASILE ALECSANDRI” DIN BACĂU

MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT

COD: MSIM

APROBAT
RECTOR

Prof. univ. dr. ing. CAROL SCHNAKOVSKY

	Numele și prenumele	Semnătura	Data
Verificat	Conf. univ. dr. Cornelia-Marcela Danu		
Elaborat	Dr. ing. Rodica Bucuroiu		

EDIȚIA: 4

REVIZIA: 0 1 2 3 4 5

Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din 10.12.2020 și intră în vigoare începând cu data de 10.12.2020

*PREZENTA DOCUMENTAȚIE ESTE PROPRIETATEA UNIVERSITĂȚII „VASILE ALECSANDRI” DIN BACĂU
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA ACESTEIA FĂRĂ APROBAREA SCRISĂ A EMITENTULUI
ESTE INTERZISĂ, CONFORM LEGII 8/1996.
- Document controlat -*

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	2/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 <u>1</u> 2 3 4 5

LISTA REVIZIILOR

Simbol revizie	Ediție/ Revizie	Cap./ Pag./ Paragr.	Conținutul reviziei	Responsabilități		
				Elaborat	Verificat	Aprobat
A	4/1	VIII/30 /8.1.4	S-a completat subpunctul 8.1.4.2	Dr.ing. Rodica Bucuroiu	Conf.univ. dr. Cornelia- Marcela Danu	Prof.univ. dr. ing. Carol Schnakovszky
		IX/43/ 9.3	S-a completat subpunctul 9.3.3			

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	3/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

CUPRINS

Cap. I. Informații generale	5
1.1. Informații utile	5
1.1.1. Statutul juridic	5
1.1.2. Evoluția instituțională	5
1.2. Domeniul de activitate	9
Cap. II. Domeniul de aplicare	11
Cap. III. Documente de referință, termeni și abrevieri	12
3.1. Documente de referință	12
3.2. Definiții și abrevieri	12
3.2.1. Definiții	12
3.2.2. Abrevieri	14
Cap. IV. Contextul organizației	14
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care acționează	14
4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate relevante și a lucrătorilor	14
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului integrat de management	15
4.4. Sistemul de management și procesele sale	16
Cap. V. Leadership	17
5.1. Leadership și angajament	17
5.1.1. Leadership-ul și angajamentul conducerii	17
5.1.2. Orientarea către client	17
5.2. Politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și responsabilitate socială	17
5.2.1. Stabilirea politicii	18
5.2.2. Disponibilitatea, comunicarea, analiza politicii	18
5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	18
5.4. ^{SSM} Consultarea și participarea lucrătorilor	19
Cap. VI. Planificare	19
6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	19
6.1.1. Generalități	19
6.1.2. ^{SMM} Aspecte de mediu	19
6.1.3. ^{SSM} Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților	20
6.1.3.1. Identificarea pericolelor	20
6.1.3.2. Evaluarea riscurilor SSM și a altor riscuri referitoare la sistemul de management SSM	20
6.1.3.3. Evaluarea oportunităților SSM și a altor oportunități referitoare la sistemul de man. SSM	20
6.1.4. ^{SMM și SSM} Determinarea cerințelor legale și a altor cerințe. Obligații de conformare	21
6.1.5. ^{SMM și SSM} Planificarea acțiunilor	21
6.2. Obiectivele referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și responsabilitate socială și planificarea realizării lor	21
6.3. Planificarea schimbărilor	22
Cap. VII. Suport	22
7.1. Resurse	22
7.1.1. Generalități	22
7.1.2. Personal	23
7.1.3. Infrastructura	23
7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor	24
7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare	24
7.1.5.1. Generalități	24
7.1.5.2. Trasabilitatea măsurărilor	25
7.1.6. Cunoștințe organizaționale	25
7.2. Competență	26

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	4/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

7.3.	Conștientizare	26
7.4.	Comunicare	27
7.5.	Informații documentate	28
7.5.1.	Generalități	28
7.5.2.	Crearea și actualizarea. Controlul informațiilor documentate	28
Cap. VIII. Operare		29
8.1.	Planificarea și controlul operațional	29
8.1.1. ^{SSM}	Generalități	29
8.1.2. ^{SSM}	Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM	29
8.1.3. ^{SSM}	Managementul schimbării	29
8.1.4. ^{SSM}	Achiziții	30
8.2.	Cerințe pentru produse și servicii	30
8.2.1.	Comunicarea cu clientul	30
8.2.2.	Determinarea cerințelor pentru programele de studii	31
8.2.3.	Analizarea cerințelor pentru serviciile furnizate	31
8.3. ^{SMM și SSM}	Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns	32
8.4.	Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	32
8.4.1.	Generalități	32
8.4.2.	Planificarea proiectării și cercetării	33
8.4.3.	Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării	33
8.4.4.	Controale ale proiectării și dezvoltării	34
8.4.5.	Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării	32
8.4.6.	Modificări ale proiectării și dezvoltării	32
8.5.	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	35
8.5.1.	Generalități	35
8.5.2.	Tipul și amploarea controlului	36
8.5.3.	Informații pentru furnizorii externi	36
8.6.	Producție și furnizare de servicii	37
8.6.1.	Controlul producției și al furnizării de servicii	37
8.6.2.	Identificare și trasabilitate	38
8.6.3.	Proprietatea care aparține clienților și furnizorilor externi	38
8.6.4.	Păstrare	38
8.6.5.	Activități de post-livrare	38
8.6.6.	Controlul modificărilor	39
8.7.	Eliberarea produselor și serviciilor	39
8.8.	Controlul elementelor de ieșire neconforme	39
Cap. IX. Evaluarea performanței		40
9.1.	Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	40
9.1.1.	Generalități	40
9.1.2.	Satisfacția clientului	40
9.1.3. ^{SMM și SSM}	Evaluarea conformării	41
9.1.4.	Analiză și evaluare	41
9.2.	Audit intern	42
9.3.	Analiza efectuată de management	42
9.3.1.	Generalități	42
9.3.2.	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	42
9.3.3.	Elemente de ieșire	43
Cap. X. Îmbunătățire		43
10.1.	Generalități	43
10.2.	Incident, neconformitate și acțiune corectivă	44
10.3.	Îmbunătățire continuă	45

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	5/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL I INFORMAȚII GENERALE

1.1. Informații utile

1.1.1. Statutul juridic

Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău este o instituție academică de interes public, apolitică, având caracter nonprofit, cu personalitate juridică și acreditată conform legii, care face parte din sistemul de învățământ superior de stat din România.

Actul de înființare a Universității este reprezentat de H.C.M. 547/1961. Conform acestuia, la 30.08.1961, ia ființă Institutul Pedagogic de 3 ani din Bacău. În anul 1977, pe baza Decretului Consiliului de Stat 209/1977, Institutul Pedagogic devine Institut de Învățământ Superior. O.M. 4894/1991, statuează transformarea Institutului de Învățământ Superior din Bacău în Universitatea din Bacău. În anul 2009, Universitatea din Bacău și-a schimbat numele în **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** (conform H.G. 1093/30.09.2009). Sediul Universității este în Bacău, Calea Mărășești, nr. 157, jud. Bacău, cod 600115, România, telefon +40234-542-411, fax +40234-545-753, site oficial: www.ub.ro, e-mail oficial: rector@ub.ro. Activitatea didactică și de cercetare se desfășoară în Campusul Mărășești (Calea Mărășești, nr.157) și Campusul Spiru Haret (Str. Spiru Haret, nr.8).

1.1.2. Evoluția instituțională

În data de 30 august **1961**, prin H.C.M. 547/1961 a fost înființat Institutul Pedagogic de 3 ani din Bacău. O.M. 688/1961, stabilește profilul Institutului Pedagogic, cu următoarea structură: *Facultatea de Filologie (secția limba și literatura română), Facultatea de Matematică (secția de Matematică) și facultatea de Științe Naturale (secția de Științe naturale și cunoștințe agricole teoretice și practice).*

În anul **1974**, prin Decretul Consiliului de Stat 147/1974, Institutul Pedagogic de 3 ani din Bacău funcționează cu Facultatea de Învățământ Pedagogic care școlarizează studenți în profilurile: *Filologie (specializarea Limbi și literaturi străine), Matematică (specializarea Matematică), Educație Fizică (specializarea Educație Fizică) și Institutori (cu durata de 2 ani).*

Începând cu **1977**, Institutul Pedagogic devine Institut de Învățământ Superior cu profilul de Învățământ Tehnic și Pedagogic, conform Decretului Consiliului de Stat 209/1977. Prima specializare de învățământ tehnic superior la Bacău a fost *Tehnologia Construcțiilor de Mașini.*

Din anul **1984**, prin Decretul Consiliului de Stat 213/1984, Institutul de Învățământ Superior din Bacău trece în subordinea Institutului Politehnic din Iași, funcționând sub denumirea de Institutul de Subingineri din Bacău.

În cadrul Institutului de Subingineri din Bacău, în anul **1985** este înființată specializarea *Tehnologie Chimică Anorganică*, iar în anul următor, specializarea *Rețele Electrice.*

În anul **1990**, conform O.M. 7751/1990, Institutul de Subingineri din Bacău se transformă în Institutul de Învățământ Superior din Bacău, funcționând cu două facultăți: *Facultatea de Litere și Științe și Facultatea de Inginerie.* În acel an, *Facultatea de Inginerie* avea în structură profilurile: *Mecanic (specializările Tehnologia construcțiilor de mașini, Mecanică*

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	6/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

fină, *Utilaj tehnologic pentru industria alimentară și Utilaj tehnologic pentru celuloză și hârtie*) și *Energetic (specializarea Energetică industrială)*. În cadrul *Facultății de Litere și Științe* funcționau: profilul *Filologie* (specializarea *limba și literatura română – o limbă și literatură străină (engleză, franceză)*), profilul *Matematică* (specializarea *Matematică - Fizică*), profilul *Biologie* (specializarea *Biologie-ecologie*), profilul *Economic* (specializarea *Turism și servicii*) și profilul *Educație fizică și sport* (specializarea *Educație fizică*).

Schimbările din viața politică, economică și socială intervenite în România după decembrie 1989 au permis Institutului de Învățământ Superior din Bacău să-și regândească statutul și să considere că anii de muncă anteriori, baza materială, creată în acest timp și potențialul uman de care dispune îi permit să-și lărgască profilul și să devină Universitate.

Începând cu anul **1991**, prin O.M. 4894/1991, Institutul de Învățământ Superior din Bacău, devine Universitatea din Bacău. În cadrul *Facultății de Litere și Științe*, la profilul *economic* se înființează specializarea *Marketing*.

În anul **1992**, în baza OM 5591/1992, în cadrul *Facultății de Inginerie* este înființată specializarea *Tehnologia și controlul calității produselor alimentare*, iar la *Facultatea de Litere și Științe* sunt lansate 2 specializări: la profilul *Filologie* - specializarea *Limba și literatura engleză - Limba și literatura română sau Limba și literatura franceză*) iar la profilul *Educație Fizică și Sport* - specializarea *Kinetoterapie*.

În anul **1993**, în baza O.M. 5430/1993, la *Facultatea de Litere și Științe*, specializarea *Biologie - Ecologie* se transformă în *Biologie – Chimie*. În același an, se desființează specializarea *Turism – servicii*.

În anul **1995**, specializarea *Biologie – Chimie* se transformă în *Biologie* - O.M. 3018/1995. Conform H.G. 568/1995, au fost acreditate următoarele specializări: *Limba și literatura română – O limbă și literatură străină (engleză, franceză)*, *Limba și literatură engleză – Limba și literatura română sau Limba și literatura franceză*, *Biologie, Matematică - fizică, Educație fizică și sport (zi și fără frecvență) și Tehnologia construcțiilor de mașini*. De asemenea, au fost autorizate provizoriu următoarele specializări: *Utilaj tehnologic pentru industria alimentară, Utilaj tehnologic pentru industria celulozei și hârtiei, Energetică industrială, Tehnologia și controlul calității produselor alimentare, Marketing și Kinetoterapie*.

În anul **1996**, specializarea *Mecanică fină* din cadrul *Facultății de Inginerie* se desființează. La *Facultatea de Litere și Științe*, conform H.G. 294/1997, se înființează specializările: *Contabilitate și informatică de gestiune, Limba și literatura franceză – limba și literatura română/Limba și literatura engleză*. Tot în anul 1996, secția *Educație fizică și sport* devine facultate separată, purtând în momentul de față numele de *Facultatea de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății*.

În anul **1998**, în cadrul *Facultății de Inginerie*, conform H.G. 442/1998, se înființează specializarea *Inginerie economică în domeniul mecanic*, iar la profilul *Filologie* specializările se redenumesc. Tot în acest an, se înființează *Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic*, care asigură pregătirea psiho-pedagogică a studenților și absolvenților care doresc să urmeze o carieră didactică și perfecționarea cadrelor didactice.

În anul **1999**, se lansează forma de învățământ la distanță pentru specializările *Biologie, Marketing, Educație fizică și sport, Limba și literatura română - O limbă și literatură străină (engleză, franceză) și Limba și literatura engleză – Limba și literatura română sau Limba și literatura franceză* (O.M.E.N. 3354/1999). La *Facultatea de Inginerie* este inițiată specializarea *Ingineria și Managementul calității*, conform H.G. 535/1999). În cadrul *Facultății de Litere și Științe* este înființat profilul *Sociopsiho - Pedagogie* cu specializările:

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	7/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Institutori - O limbă străină (engleză - zi și ID), Institutori - O limbă străină (franceză – zi și ID), Institutori – Educație fizică (zi și ID).

În anul **2000**, în cadrul *Facultății de Inginerie* se înființează specializările: *Ingineria mediului industrial, Mecatronică, Inginerie biochimică și Tehnică de calcul*, conform H.G. 696/2000.

În anul **2002**, *Facultatea de Litere și Științe* se divide în: *Facultatea de Științe și Facultatea de Litere*. În cadrul *Facultății de Litere* este instituit profilul *Pedagogic* (H.G. 1336/2001) cu specializările *Institutori – Învățământ preșcolar și Institutori – Învățământ primar*.

În anul **2003**, prin H.G. 682/2003 și H.G. 1082/2003, au fost create specializările: *Istorie - Limbi străine (engleză, franceză, germană)* în cadrul *Facultății de Litere*, *Inginerie economică în domeniul electric, electronic și energetic* respectiv *Design industrial* în cadrul *Facultății de Inginerie*, *Biologie - Geografie și Marketing ID* în cadrul *Facultății de Științe*.

În anul **2004**, din *Facultatea de Științe* se desprinde *Facultatea de Științe Economice*. În același an, prin H.G. 1609/2004, în cadrul *Facultății de Științe* este inițiată specializarea *Matematică - Informatică*.

În anul **2005**, prin H.G. 916/2005, sunt instituite specializările: *Managementul energiei și Inginerie fizică*, în cadrul *Facultății de Inginerie*. *Istorie – Limbi străine* se transformă în *Istorie* la *Facultatea de Litere*, *Matematică – Fizică* se transformă în *Matematică*. De asemenea, se înființează specializarea *Informatică* în cadrul *Facultății de Științe*.

Anul **2006** aduce, în cadrul *Facultății de Litere*, specializarea *Comunicare și Relații publice*, înființată prin H.G. 1175/2006.

În anul **2008**, prin H.G. 635/2008, în cadrul *Facultății de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății* este inițiat învățământul cu frecvență redusă la programele de studii *Educație fizică și sportivă și Kinetoterapie și motricitate specială* și la programul de studii *Sport și performanță motrică*, învățământ cu frecvență. De asemenea, în cadrul *Facultății de Științe* este inițiat învățământul cu frecvență redusă la programul de studii *Informatică* și iau ființă programele de studii: *Pedagogia învățământului primar și preșcolar și Ecologia și protecția mediului*. În cadrul *Facultății de Științe Economice* este inițiat învățământul cu frecvență redusă, la programul de studii *Contabilitate și informatică de gestiune*. În acest an, conform O.M.E.C.T. 5538/2008, în cadrul ciclului de studii universitare de master, au fost acreditate 26 de programe de studii, astfel: 15 la *Facultatea de Inginerie*, 4 la *Facultatea de Litere*, 2 la *Facultatea de Științe*, 2 la *Facultatea de Științe Economice* și 3 la *Facultatea de Științe ale Mișcării Sportului și Sănătății*.

În anul **2009**, prin H.G. 749/2009, la *Facultatea de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății*, se înființează programul de studii *Terapie ocupațională*, iar în cadrul *Facultății de Științe Economice*, programul de studii *Administrarea afacerilor*. Tot în acest an, au fost acreditate 3 programe de studii de master, astfel: *Mecatronică avansată*, la *Facultatea de Inginerie*, *Culturi și literaturi anglofone - practici discursive*, la *Facultatea de Litere*, *Modele matematice și sisteme informatice în domeniul financiar – bancar*, la *Facultatea de Științe*.

În anul **2010**, prin H.G. 631/2010, obțin autorizare de funcționare provizorie programele de studii: *Controlul și securitatea produselor alimentare*, în cadrul *Facultății de Inginerie*, *Traducere și Interpretare (engleză, franceză)*, în cadrul *Facultății de Litere*. În același an, se desființează specializarea *Istorie*. La *Facultatea de Litere* a fost acreditat programul de studii de master *Discurs și comunicare*.

În anul **2011**, la *Facultatea de Inginerie* se desființează specializările: *Inginerie economică în domeniul electric, electronic și energetic* respectiv *Inginerie fizică*. În același an, conform

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	8/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

O.M.E.C.T.S. 5483/2011, în cadrul *Facultății de Inginerie* a fost acreditat programul de master *Echipamente pentru reabilitare și tehnologii asistive (interdisciplinar cu domeniile Inginerie industrială, Ingineria mediului, Mecatronica și robotică)*, iar în cadrul *Facultății de Științe* programul de master *Informatică aplicată în științe, tehnologie și economie*.

În anul **2013**, conform H.G. 493/2013, este inițiat programul de studii de licență *Ingineria dezvoltării rurale durabile*.

În anul **2014**, conform H.G. 827/2014, în cadrul *Facultății de Litere* este acreditat programul de studii de master *Comunicare în spațiul public*.

În anul **2015**, conform H.G. 778/2015, au fost acreditate 2 programe de studii de master la *Facultatea de Științe*, respectiv *Biologie medicală* și *Strategii inovative în educație*, iar la *Facultatea de Științe Economice*, programul de studii de master *Managementul și administrarea afacerilor mici și mijlocii*. De asemenea, s-a acordat autorizarea de funcționare provizorie, conform O.M.E.C.Ș. 5175/2015 pentru Colegiul cu învățământ terțiar nonuniversitar, începând cu anul universitar 2015-2016.

În anul **2016**, conform HG 376/18.05.2016, modificată de HG 654/14.10.2016 privind învățământul universitar de licență și HG 402/16.06.2016, actualizată prin HG 664/14.09.2016 privind învățământul universitar de master, la *Facultatea de Inginerie*, programul de studii de licență *Controlul și securitatea produselor alimentare (IF)* nu a solicitat acreditare deoarece nu au existat solicitări pentru formațiile de studii; *Ingineria dezvoltării rurale durabile (IF)*, *Inginerie economică în domeniul mecanic (IF)* – au fost acreditate. La *Facultatea de litere*: *Limba și literatura română - O limbă și literatură modernă (engleză, franceză) (IF)* și *Comunicare și relații publice (IF)* au fost acreditate. La *Facultatea de Științe Economice* a fost acreditat programul de studii de licență *Contabilitate și informatică de gestiune (IF)*. La *Facultatea de Științe* programul de studii *Informatică (IFR)* a fost acreditat. La *Facultatea de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății* a fost acreditat programul de studii *Kinetoterapie și motricitate specială (IFR)*. La master, a fost acreditat programul de studii *Tehnologia informației aplicată în industrie* (*Facultatea de Inginerie*).

De asemenea, conform evaluării instituționale de către ARACIS (Hotărârea ARACIS 4116/29.09.2016), Universitatea „Vasile Alecsandri” a fost acreditată cu calificativul „încredere”.

În anul **2017**, au fost depuse dosarele pentru reevaluarea programelor de studii de licență *Tehnologia informației și Design industrial* (*Facultatea de Inginerie*) și autorizarea provizorie a programului de studii de licență *Fizică informatică* (*Facultatea de Științe*). În ceea ce privește programele de master, a fost acreditat programul *Informatică aplicată* (*Facultatea de Științe*).

În anul **2018**, au fost reevaluate programele de studii de licență: *Ingineria și managementul calității* (*Facultatea de Inginerie*), *Limba și literatura modernă (engleză, franceză) - Limba și literatura română* și *An pregătitor de limba română* (*Facultatea de Litere*), *Biologie* (*Facultatea de Științe*).

În anul **2019**, au fost reevaluate programele de studii de licență: *Inginerie biochimică, Energetică industrială, Tehnologia construcțiilor de mașini, Mecatronica* (*Facultatea de Inginerie*), *Pedagogia învățământului primar și preșcolar* (*Facultatea de Litere*), *Contabilitate și informatică de gestiune IFR și Marketing* (*Facultatea de Științe economice*), *Educație fizică și sportivă IFR (FSMSS)*, *Modul psihopedagogic - nivelul I* (*Facultatea de Științe*). La studii de master a fost evaluat programul de studii *Comunicare în spațiul public*

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	9/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

(Facultatea de Litere). Programul *Inginerie și management în alimentația publică și agroturism* (Facultatea de Inginerie) a primit acreditare provizorie.

În anul **2020**, au făcut/vor face obiectul reevaluării programele de studii de licență *Ingineria și protecția mediului în industrie*, *Ingineria produselor alimentare*, *Echipamente pentru procese industriale* (Facultatea de Inginerie), *Limba și literatura engleză - Limba și literatura franceză* (Facultatea de Litere), *Informatică și Matematică* (Facultatea de Științe), *Administrarea afacerilor și Marketing ID* (Facultatea de Științe economice), *Educație fizică și sportivă*, *Sport și performanță motrică*, *Kinetoterapie și motricitate specială*, *Terapie ocupațională* (FSMSS). La programe de studii de master sunt propuse reevaluării programele *Chimia moleculelor bioactive - obținere, valorificare, controlul și asigurarea calității* (Facultatea de Inginerie), *Strategii inovative în educație*, *Cultură și literatură română*, *Limba engleză. Practici de comunicare*, *Limba franceză. Practici de comunicare* (Facultatea de Litere), *Contabilitate, audit și expertiză contabilă* (Facultatea de Științe economice).

Denumirile specializărilor/programelor de studii s-au schimbat în decursul anilor, în funcție de modificările legislative.

Începând cu anul 2007, Universitatea din Bacău, prin *Facultatea de Inginerie* are calitatea de *Instituție Organizatoare de Studii Universitare de Doctorat* (I.O.S.U.D.). Ia naștere *Școala doctorală*. În prezent, universitatea organizează studii de doctorat în domeniile: *Inginerie industrială* (O.M.E.C. 667/2007, reconfirmat prin HG 595/22.07.2015) și *Ingineria mediului* (O.M.E.C.I. 3675/2009, reconfirmat prin HG 595/22.07.2015).

În data de 13 octombrie 2009, Universitatea din Bacău și-a schimbat numele în **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** (conform H.G. 1093/2009), publicată în Monitorul Oficial 684/12.10.2009).

1.2. Domeniul de activitate

Misiunea **Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău**, prevăzută în Carta Universității, este didactică și de cercetare științifică și este centrată pe necesitățile regionale, cu deschidere către parteneriatele cu mediul academic, economic și social național și internațional. Universitatea pregătește viitorii licențiați în domeniile fundamentale de științe și realizează certificarea în domeniile și programele de licență. Perfecționarea pregătirii profesionale și de cercetare a absolvenților de licență se realizează prin programe universitare de master și doctorat acreditate la Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău. De asemenea, Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău organizează învățământ postuniversitar prin programe postdoctorale de cercetare avansată și prin programe postuniversitare de formare și dezvoltare profesională continuă. Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău organizează și cursuri de formare profesională a adulților, precum și studii postuniversitare de formare și dezvoltare profesională. Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău organizează, în cadrul Colegiului pentru învățământ terțiar nonuniversitar, cursuri de învățământ terțiar nonuniversitar, în condițiile legii.

În **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** a fost implementat Procesul Bologna, contribuind la facilitarea mobilității studenților și la dezvoltarea curriculumului.

Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău a fost evaluată extern de către Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) și a obținut calificativul *Încredere*, conform certificatului 4116/29.09.2016.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	10/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Din punct de vedere organizatoric, **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** are structuri de învățământ, cercetare și servicii tehnico-administrative.

Ca urmare a cererii de educație din partea absolvenților de liceu, dar și a solicitărilor venite din partea mediului economic și social, oferta educațională a **Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău** a fost actualizată și diversificată în ultimii ani. Procesul de înființare și de adaptare a programelor de studii este dinamic, analizându-se de fiecare dată oportunitatea social – economică, respectiv nevoile regiunii, solicitările absolvenților de liceu și ale altor categorii de public precum și potențialul Universității, în raport cu fiecare program de studii și cu direcțiile strategice.

Universitatea s-a preocupat și se preocupă de menținerea programelor de studii înființate și de acreditarea sau reacreditarea acestora pentru ciclul de studii de licență și de master.

În **anul universitar 2020-2021**, în **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** funcționează 5 facultăți la care sunt organizate 37 de programe de studii de licență acreditate/autorizate provizoriu, în baza HG 299/09.04.2020 și 28 de programe de studii de master acreditate conform HG 297/09.04.2020.

Prin facultățile sale și Departamentul ID-IFR, Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău organizează și studii universitare de licență la formele de Învățământ la Distanță (ID) și Învățământ cu Frecvență Redusă (IFR).

Studiile universitare de licență au o durată de trei, respectiv patru ani (180 sau 240 de credite) și sunt organizate în domeniile fundamentale ale științelor ingineresti, științelor umaniste și artelor, științelor sociale, matematică și științe ale naturii, științelor biologice și biomedicale, științei sportului și educației fizice, pe următoarele domenii de licență: Calculatoare și Tehnologia informației, Ingineria mediului, Ingineria produselor alimentare, Inginerie chimică, Inginerie energetică, Inginerie industrială, Inginerie mecanică, Inginerie și Management, Mecatronică și Robotică, Limbă și literatură, Limbi moderne aplicate, Științe ale comunicării, Matematică, Informatică, Biologie, Știința mediului, Științe ale educației, Administrarea afacerilor, Contabilitate, Marketing, Educație fizică și sport, Kinetoterapie și Psihologie.

La forma de învățământ cu frecvență, finanțarea se face, atât de la buget, cât și prin taxe de școlarizare, iar la forma de învățământ cu frecvență redusă și la distanță, finanțarea este asigurată exclusiv prin taxe de școlarizare.

Fiecare program de studii universitare de licență, organizat la nivelul facultăților din cadrul **Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău**, se desfășoară pe baza planurilor de învățământ și a fișelor disciplinelor având definite competențele profesionale și transversale, precum și descriptorii calificărilor universitare obținute la absolvirea acestuia. Informațiile sunt făcute publice pe paginile web ale facultăților.

Studiile universitare de master au o durată de 1,5/2 ani (90/120 credite). Absolvenții dobândesc competențe profesionale și transversale, obținând calificări cu un grad înalt de specializare. De asemenea, curricula universitară este corelată cu necesitățile vieții economice și sociale.

Fiecare program de master se desfășoară pe baza planurilor de învățământ și a fișelor disciplinelor având definite competențele profesionale și transversale, precum și descriptorii calificărilor universitare obținute la absolvirea acestuia. Informațiile sunt făcute publice pe paginile web ale facultăților.

Studiile universitare de doctorat constituie ciclul al III-lea de studii universitare, a căror finalitate constă în dezvoltarea resursei umane competente în realizarea cercetării științifice, aplicabile pe piața muncii. Doctoratul are două componente: program de pregătire bazat pe

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	11/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

studii universitare avansate și program individual de cercetare științifică, conform HG 681/2011, publicat în M.O., Partea I, nr. 551 din 03.08.2011, cu modificările și completările ulterioare, privind aprobarea Codului studiilor universitare de doctorat. **Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău** organizează studii doctorale în domeniul fundamental Științe Inginerești. În anul universitar 2020-2021, studiile la Școala doctorală se desfășoară în două domenii: Ingineria Mediului și Inginerie Industrială, la forma de învățământ cu frecvență, în regim de finanțare de la bugetul de stat și în regim cu taxă.

Universitatea desfășoară și activități din cadrul **programelor de pregătire postuniversitară.**

CAPITOLUL II DOMENIUL DE APLICARE

Domeniul de aplicare la nivel de Universitate îl constituie:

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă și la distanță), master (învățământ cu frecvență) și doctorat (învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă), programe de formare continuă și specializare postuniversitară/postdoctorală și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*
- *activități sociale și administrative.*

Domeniul de aplicare la nivelul fiecărei facultăți:

Facultatea de Inginerie:

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență), master (învățământ cu frecvență) și doctorat (învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă), programe de formare continuă și specializare postuniversitară/postdoctorală și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Facultatea de Litere

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență) și master (învățământ cu frecvență), programe de formare continuă și specializare postuniversitară și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Facultatea de Științe

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă) și master (învățământ cu frecvență), programe de formare continuă și specializare postuniversitară și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Facultatea de Științe Economice

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă și la distanță) și master (învățământ cu frecvență), programe de formare continuă și specializare postuniversitară și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Facultatea de Științe ale Mișcării, Sportului și Sănătății

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	12/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- *activități de educație/formare profesională pe cicluri de licență (învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă), master (învățământ cu frecvență) și doctorat (învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă), programe de formare continuă și specializare postuniversitară/postdoctorală și în domeniul activității de cercetare științifică, dezvoltare, inovare, consultare, asistență tehnică și transfer tehnologic;*

Sistemul Integrat de Management adoptat în UBc satisface toate cerințele din ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, SA 8000:2014.

CAPITOLUL III DOCUMENTE DE REFERINȚĂ, TERMENI ȘI ABREVIERI

3.1. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității. Principii și vocabular;
- ISO 9004:2010 – Conducerea unei organizații către un succes durabil – o abordare bazată pe managementul calității;
- SR ISO 10001:2008 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru coduri de conduită în organizație;
- SR ISO 10002:2015 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru soluționarea reclamațiilor în cadrul organizației;
- SR ISO 10003:2008 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru soluționarea litigiilor în afara organizațiilor;
- SR ISO 10004:2013 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru monitorizare și măsurare;
- SR ISO 10008:2014 – Managementul calității – Satisfacția clientului – Linii directoare pentru tranzacții comerciale electronice de tipul de la afacere la consumator;
- SR ISO 10015: 2000 – Managementul calității – Linii directoare pentru instruire;
- SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- SR ISO 45001:2018 – Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare
- SA 8000:2014 – Responsabilitate socială
- SR EN ISO 19011:2018 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management.

3.2. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.2.1. Definiții

Termenii și definițiile utilizați(e) sunt specificate în standardele ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, SA 8000:2014.

- *context al organizației* – combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care organizația abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor sale;
- *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 de o activitate;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	13/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- *client* – persoană sau organizație care ar putea primi sau primește un produs sau serviciu destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta;
- *furnizor* – organizație care furnizează un produs sau un serviciu;
- *furnizor extern* – furnizor care nu face parte din organizație;
- *îmbunătățire* – activitate pentru creșterea performanței;
- *îmbunătățire continuă* – activitate repetată pentru creșterea performanței;
- *proces* – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat;
- *a externaliza* – a face un angajament prin care o organizație externă efectuează o parte dintr-o funcție sau un proces al unei organizații;
- *contract* – acord obligatoriu;
- *mediu de lucru* – ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea;
- *cerință* – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;
- *cerință legală* – cerință obligatorie specificată de un organism legislativ;
- *cerință reglementată* – cerință specificată de o autoritate mandatată de un organism legislativ;
- *neconformitate* – neîndeplinirea unei cerințe;
- *defect* – neconformitate referitoare la o utilizare intenționată sau specificată;
- *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 necesar între organizație și client;
- *performanță* – rezultat măsurabil;
- *risc* – efect al incertitudinii;
- *eficiență* – relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate;
- *eficacitate* – gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute;
- *informații documentate* – informații care necesită a fi controlate și menținute de organizație împreună cu mediul care le conține;
- *obligații de conformare* – cerințe legale față de care o organizație este obligată să se conformeze și alte cerințe față de care o organizație este obligată sau alege să se conformeze.
- *riscuri și oportunități* – efecte adverse potențiale (amenințări) și efecte benefice potențiale (oportunități);
- *ciclul de viață* – etape consecutive și intercorelate ale unui sistem produs (sau serviciu), de la achiziționarea materiilor prime sau generarea acestora din resurse naturale până la reintegrarea în natură;
- *participare* - implicare în procesul de luare a deciziilor
NOTA 1 la termen - Participarea include implicarea comitetelor, de sănătate și securitate și a reprezentanților lucrătorilor, dacă există;
- *consultare* - solicitarea de puncte de vedere înainte de luarea unei decizii
NOTA 1 la termen - Consultarea include implicarea comitetelor de sănătate și securitate și a reprezentanților lucrătorilor, dacă există.
- *loc de muncă* - loc aflat sub controlul organizației, în care o persoană este necesar să se afle sau către care este necesar să se deplaseze pentru a-și efectua munca

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	14/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

NOTA 1 la termen - Responsabilitățile organizației față de locul de muncă, conform sistemului de management SSM, depind de gradul de control asupra locului de muncă.

- *traumatism și boală* - efect advers asupra stării fizice, mentale sau cognitive a unei persoane

NOTA 1 la termen - Aceste efecte adverse includ bolile profesionale, afecțiunile, decesul.

NOTA 2 la termen - Termenul „traumatism și boală” implică prezența unui traumatism sau a unei boli, fie separat, fie în combinație.

- *pericol* - sursă susceptibilă să producă traumatism și boală

NOTA 1 la termen - Pericolele pot include surse care pot produce vătămări sau situații periculoase, sau circumstanțe care pot genera expunere la rănire sau îmbolnăvire.

3.2.2. Abrevieri

SIM – sistem integrat de management;
SSM - sistem de management al sănătății și securității în muncă
UBc - Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău
DGA - Direcția Generală Administrativă
DM – Departamentul de Management
MSIM - Manualul sistemului integrat de management
PDCA - Plan-Do-Check-Act (a planifica, a face, a verifica, a adopta)
RMM - resurse de monitorizare și măsurare
MEC - Ministerul Educației și Cercetării
RSVTI – Responsabil cu supravegherea și verificarea tehnică a instalațiilor

CAPITOLUL IV CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. ÎNȚELEGEREA ORGANIZAȚIEI ȘI A CONTEXTULUI ÎN CARE ACȚIONEAZĂ

Determinarea aspectelor/subiectelor externe și interne relevante este necesară pentru a stabili direcția strategică a UBc, influențând capabilitatea de a furniza programe de studii de licență/master/doctorat și proiecte de cercetare (de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului integrat de management). Subiectele includ condiții de mediu afectate de Universitate sau care o pot afecta. Aceste aspecte sunt monitorizate și analizate anual în cadrul analizei efectuate de management.

Informație documentată: Contextul extern/intern al Universității. Factori care pot influența rezultatele SM, riscurile potențiale și acțiunile de tratare a acestora

4.2. ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE RELEVANTE ȘI A LUCRĂTORILOR

Consiliul de administrație determină părțile interesate și cerințele acestora, relevante pentru SIM, având în vedere următoarele aspecte:

- identificarea părților interesate relevante (studenți/angajatori/autorități locale/regionale/naționale/colaboratori/parteneri, angajați), relevante pentru SIM, respectiv a nevoilor și cerințelor acestora, dinamice în timp;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	15/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- analizarea impactului (sau potențialului impact) asupra capacității Universității de a furniza consecvent competențe/lucrări de cercetare științifică care îndeplinesc atât cerințele părților interesate cât și pe cele legale și reglementate aplicabile;
- identificarea cerințelor și necesităților, care devin obligațiile sale de conformare;
- identificarea necesităților și așteptărilor, pe lângă lucrători, care sunt relevante pentru SSM;

Părțile interesate relevante pentru SIM sunt:

- studenții/doctoranzii/cursanții;
- angajatorii;
- Ministerul Educației și Cercetării, ARACIS, CNATDCU, CNF, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Sănătății, Direcția de Sănătate Publică;
- autoritățile locale;
- furnizorii de materiale, echipamente, utilaje, piese de schimb, servicii de mentenanță, execuție lucrări;
- laboratoarele de încercări;
- angajații și cadrele didactice asociate care lucrează în numele universității.

Cerințele acestora sunt specificate în: cerințe legale și reglementate, cerințe ale autorităților locale, contracte/comenzi.

4.3. DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE AL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT

Pentru stabilirea domeniului de aplicare al sistemului integrat de management, Universitatea a determinat limitele și aplicabilitatea acestuia luând în considerare:

- aspectele/subiectele externe și interne în „*Contextul extern/intern al Universității. Factori care pot influența rezultatele SM, riscurile potențiale și acțiunile de tratare a acestora*”, cod CEI;
- necesitățile și așteptările părților interesate relevante (studenți/doctoranzi, angajatori/autorități etc.) în „*Lista părților interesate*”, cod LPI;
- obligațiile de conformare (cerințele legale pe care Universitatea trebuie să le îndeplinească împreună cu alte cerințe pe care aceasta trebuie sau alege să le îndeplinească);
- entitățile, funcțiile și delimitările fizice;
- programele de studii autorizate/acreditate și lucrările de cercetare științifică furnizate de Universitate;
- autoritatea și capacitatea sa de a exercita control și influență;
- activitățile legate de muncă, planificate sau executate.

Sistemul integrat de management cuprinde activitățile, produsele și serviciile aflate sub controlul sau influența UBc și care au impact asupra performanței acestuia.

Domeniul de aplicare și limitele de aplicabilitate cod DA

4.4. SISTEMUL DE MANAGEMENT ȘI PROCESELE SALE

Sistemul integrat de management este supus continuu unui proces de îmbunătățire a eficacității acestuia prin planificare, monitorizare și analiza datelor, urmate de acțiuni adecvate la nivelul tuturor funcțiilor relevante din Universitate.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	16/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Pentru a atinge rezultatele intenționate, inclusiv creșterea performanței de mediu și SSM, Universitatea a stabilit, implementat și menține un Sistem integrat de management.

Procesele desfășurate în cadrul UBc și interacțiunile dintre acestea sunt prezentate în „*Harta proceselor*”, cod HP.

Tipurile de procese identificate sunt:

- leadership;
- planificare;
- suport și operare;
- evaluarea performanței;
- îmbunătățire.

Descrierea interacțiunilor dintre procese:

- procesele suport și de furnizare a produselor și serviciilor sunt în succesiune directă și în relație de client/furnizor;
- procesele principale (educațional și de cercetare științifică, evaluarea performanței, îmbunătățire) sunt subordonate proceselor de management, furnizându-le date;
- procesele de management interacționează cu toate procesele sistemului; prin ele sunt alocate resursele și se planifică procesele. Procesele de management guvernează procesele SIM și sunt utilizate de conducerea Universității pentru a supraveghea întregul sistem.
- procesele suport interacționează cu toate celelalte procese oferind baza materială și logistică pentru desfășurarea acestora;
- procesele de monitorizare și măsurare interacționează cu toate procesele sistemului și pot conduce la modificări ale acestora ca urmare a analizării rezultatelor obținute, precum și la stabilirea de necesități de îmbunătățire.

Toate procesele sunt descrise în „*Determinarea proceselor*”, cod DP prin care se stabilește modul în care se realizează managementul procesului respectiv și de abordarea PDCA recomandată de standardele de referință; documentul răspunde cerințelor referitoare la determinarea proceselor prin:

- **identificare** – denumirea procesului;
- **autoritate responsabilă**;
- **intrările și ieșirile procesului**;
- **criterii/metode de operare și control** - definite în funcție de etapele procesului și de indicatorii de performanță stabiliți;
- **modul de monitorizare și/sau măsurare**;
- **indicatori de performanță**;
- **riscuri și oportunități**.

CAPITOLUL V LEADERSHIP

5.1. LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT

5.1.1. Leadership-ul și angajamentul conducerii

Leadership-ul și angajamentul referitor la sistemul integrat de management este demonstrat de conducerea Universității prin:

- a) asumarea răspunderii pentru eficacitatea SIM;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	17/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- b)** asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate, mediu, SSM și responsabilitate socială sunt stabilite și sunt compatibile cu contextul intern și extern în care aceasta își desfășoară activitatea și direcția ei strategică;
- c)** asigurarea că cerințele SIM sunt integrate în procesele de afaceri ale Universității;
- d)** promovarea abordării bazate pe proces și a gândirii bazate pe risc;
- e)** disponibilitatea resurselor necesare pentru documentarea, implementarea și dezvoltarea SIM;
- f)** conformarea cu cerințele legale și comunicarea importanței unui management eficace;
- g)** obținerea rezultatelor intenționate;
- h)** angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea SIM;
- i)** promovarea îmbunătățirii;
- j)** susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora, conform zonelor lor de responsabilitate;
- k)** asigurarea responsabilității și răspunderii juridice pentru raportare, generale, pentru prevenirea traumatismelor și bolilor determinate de muncă, precum și asigurarea unor locuri de muncă și a unor activități sigure și sănătoase;
- l)** dezvoltarea, conducerea și promovarea în interiorul Universității a unei culturi care sprijină rezultatele intenționate ale SIM;
- m)** protejarea lucrătorilor de represalii atunci când raportează incidente, pericole, riscuri și oportunități;
- n)** asigurarea că UBc stabilește și implementează un proces pentru consultarea și participarea lucrătorilor;
- o)** susținerea înființării și funcționării comitetului de sănătate și securitate.

5.1.2. Orientarea către client

Conducerea UBc demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către clientul intern și extern și părțile interesate prin:

- a)** determinarea, înțelegerea și satisfacerea în mod consecvent a cerințelor clientului și a cerințelor legale și reglementate aplicabile;
- b)** determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților care pot influența conformitatea programelor de studii/lucrărilor de cercetare științifică și capacitatea de a crește satisfacția clientului;
- c)** menținerea orientării către creșterea satisfacției clientului.

5.2. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE, MEDIU, SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ ȘI RESPONSABILITATE SOCIALĂ

5.2.1. Stabilirea politicii

Rectorul UBc a stabilit, implementat și menține o politică referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională și responsabilitate socială care:

- a)** este adecvată scopului și contextului Universității, are în vedere procesele/produsele/serviciile sale, amploarea și impactul acestora asupra mediului și sănătății și securității în muncă și susține planul strategic și operațional;
- b)** corespunde naturii și tipurilor de riscuri SSM ale Universității;
- c)** asigură cadrul pentru stabilirea obiectivelor SIM;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	18/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

d) include angajamentul pentru satisfacerea cerințelor aplicabile, pentru protecția mediului, inclusiv prevenirea poluării și alte angajamente relevante (utilizarea durabilă a resurselor, adaptarea și diminuarea schimbărilor climatice, protecția biodiversității și a ecosistemelor) pentru contextul Universității și pentru îmbunătățirea continuă a sistemului, pentru asigurarea condițiilor de lucru sigure și sănătoase pentru prevenirea traumatismelor și bolilor determinate de muncă, care sunt adecvate scopului, dimensiunii și contextului Universității, precum și naturii specifice a riscurilor și oportunităților SSM ale acesteia, pentru eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM și pentru consultarea și implicarea lucrătorilor și reprezentanților acestora;

e) include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare;

f) include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a SIM în vederea creșterii performanței de mediu și SSM.

5.2.2. Disponibilitatea, comunicarea, analiza politicii

Politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și responsabilitate socială este:

a) disponibilă pe site-ul UBc și menținută ca informație documentată;

b) este comunicată prin instruirii, înțeleasă și aplicată în cadrul UBc;

c) disponibilă părților interesate relevante (după caz);

d) este analizată periodic pentru a se asigura că rămâne relevantă și adecvată pentru Universitate.

Document: Politica în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă

5.3. ROLURI ORGANIZAȚIONALE, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

Rectorul UBc stabilește, comunică și asigură, prin intermediul fișelor de post și deciziilor, responsabilitățile și autoritățile pentru prorectori, directorul general administrativ și decani. Pentru toate celelalte funcții de conducere, responsabilitățile și autoritățile sunt stabilite de decani, directorul DGA și conducătorii de servicii și birouri.

Au fost desemnate responsabilități și autorități pentru:

a) a se asigura că SIM se conformează cu cerințele standardelor ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 și SA 8000, edițiile în vigoare;

b) a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;

c) raportarea performanței SIM, inclusiv performanța de mediu și SSM și a oportunității de îmbunătățire, către Consiliul de administrație;

d) a se asigura că orientarea către client este promovată în toată Universitatea;

e) a se asigura că este menținută integritatea SIM atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale acestuia.

Aceste responsabilități și autorități sunt comunicate la toate nivelurile. Angajații de la fiecare nivel își asumă responsabilitatea pentru acele aspecte ale SIM asupra cărora dețin controlul.

5.4^{SSM} CONSULTAREA ȘI PARTICIPAREA LUCRĂTORILOR

În cadrul Universității este stabilit, implementat și menținut un proces de consultare și participare a lucrătorilor la toate nivelurile și pentru toate funcțiile aplicabile, a reprezentanților lucrătorilor, pentru dezvoltarea, planificarea, implementarea, evaluarea performanței și acțiunile de îmbunătățire a SSM.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	19/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Procesul de consultare și participare este reglementat prin procedura de sistem PS 09 „Comunicare, participare și consultare”.

CAPITOLUL VI PLANIFICARE

6.1. ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR

6.1.1. Generalități

La planificarea SIM, UBc a luat în considerare aspectele menționate la 4.1. și cerințele menționate la 4.2. și a determinat riscurile și oportunitățile referitoare la procese/produse/servicii/aspecte de mediu/SSM care necesită a fi tratate pentru:

- a) a da asigurări că SIM poate obține rezultatul/rezultatele intenționat(e);
- b) a crește efectele dorite;
- c) a preveni sau a reduce efectele nedorite, inclusiv posibilitatea ca Universitatea să fie afectată de condițiile de mediu externe;
- d) a realiza îmbunătățirea continuă.

UBc planifică, conform procedurii PS 13 „Managementul riscului. Identificarea, evaluarea, monitorizarea și tratarea riscurilor”:

- a) acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților;
- b) modul în care:

- integrează și implementează acțiunile în procesele SIM;
- evaluează eficacitatea acestor măsuri.

În cadrul domeniului de aplicare, UBc a determinat situațiile de urgență potențiale, inclusiv cele care pot avea impact asupra mediului și sănătății și securității în muncă.

Informații documentate: PS 13 „Managementul riscului. Identificarea, evaluarea, monitorizarea și tratarea riscurilor”, registrul riscurilor, planul de implementare a măsurilor de control.

6.1.2^{SMM} Aspecte de mediu

În cadrul domeniului de aplicare al SIM, UBc a determinat aspectele de mediu ale activităților și serviciilor sale pe care le controlează și cele pe care le poate influența, precum și impacturile asupra mediului asociate acestora, din perspectiva ciclului de viață.

La determinarea aspectelor de mediu UBc a luat în considerare:

- emisiile în aer;
- scurgerile accidentale de substanțe toxice în apă sau pe sol (în cadrul laboratoarelor);
- utilizarea energiei;
- generarea de deșeuri;
- utilizarea spațiului.

În cadrul UBc nu au fost identificate aspecte de mediu care o pot influența, induse de procesele externalizate.

Informații documentate: PS 05 „Aspecte de mediu. Metodologia de stabilire a impactului asupra mediului”, Lista aspectelor de mediu pe întreg ciclul de viață

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	20/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

6.1.3^{SSM} Identificare pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților

6.1.3.1 Identificarea pericolelor

Universitatea a stabilit, implementat și menține o procedură pentru identificarea pericolelor. Acest proces ține cont de, fără a se limita la, următoarele:

- cum este organizată munca, factorii sociali (inclusiv volumul de muncă, programul de lucru, victimizarea, hărțuirea și intimidarea), leadershipul și cultura în cadrul Universității;
- activitățile și situațiile care sunt sau nu sunt de rutină, inclusiv pericolele generate de:
 - a) infrastructură, echipamente, materiale, substanțe și starea fizică a locului de muncă;
 - b) modul cum sunt proiectate activitățile;
 - c) factorii umani;
 - d) modul în care se realizează munca;
 - e) incidentele trecute relevante, interne sau externe care sau petrecut în cadrul UBc, inclusiv urgențele și cauzele acestora;
 - f) situațiile de urgență potențiale;
 - g) persoane care au acces la locul de muncă și activitățile lor, inclusiv lucrătorii, contractanții, vizitatorii și alte persoane;
 - h) alte aspecte, luând în considerare, inclusiv:
 - proiectarea spațiilor de lucru, procesele, instalațiile, mașinile/echipamentele, procedurile operaționale și organizarea muncii, inclusiv adaptarea acestora la necesitățile și capacitățile angajaților implicați;
 - situațiile care survin în vecinătatea locului de muncă din cauza unor activități legate de muncă, aflate sub controlul UBc;
 - situațiile care nu sunt sub controlul UBc și survin în vecinătatea locului de muncă și care pot provoca traumatisme și boli persoanelor aflate la locul de muncă;
 - modificări existente sau propuse în organizare, procese, activități și sistemul de management SSM (a se vedea 8.1.3^{SSM});
 - modificări ale cunoștințelor și informațiilor despre pericole.

6.1.3.2 Evaluarea riscurilor SSM și a altor riscuri referitoare la sistemul de management SSM

În cadrul UBc a fost stabilit, implementat și este menținut un proces pentru:

- a) evaluarea riscurilor SSM față de pericolele identificate, ținând cont de eficacitatea controalelor existente;
- b) determinarea și evaluarea celorlalte riscuri referitoare la stabilirea, implementarea, funcționarea și mentenanța sistemului de management SSM.

Informație documentată: PS 10 „Identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și stabilirea controalelor”

6.1.3.3 Evaluarea oportunităților SSM și a altor oportunități referitoare la sistemul de management SSM

În cadrul UBc sunt evaluate:

- oportunitățile SSM în vederea creșterii performanței SSM, ținând cont de modificările planificate în Universitate, politica, procesele sau activitățile desfășurate;
- oportunitățile de adaptare a muncii, organizării muncii și mediului de lucru la angajați;
- oportunitățile de eliminare a pericolelor și de reducere a riscurilor SSM;

6.1.4^{SSM} și SSM Determinarea cerințelor legale și a altor cerințe. Obligații de conformare

Universitatea a:

- determinat personalul responsabil care are acces la cerințele legale, alte cerințe și obligațiile de conformare referitoare la aspectele de mediu, a pericolelor din Universitate și a riscurilor SSM;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	21/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- determinat cum se aplică obligațiile de conformare în cadrul UBc și anume ce este necesar să fie comunicat;
 - luat în considerare obligațiile de conformare (care pot duce la riscuri și oportunități) atunci când și-a stabilit să implementeze, mențină și îmbunătățească continuu SIM.
- Informațiile relevante, referitoare la obligațiile de conformare sunt comunicate persoanelor care lucrează sub controlul UBc și al altor părți interesate.
- Informații documentate: PS 04 „Prevederi legale și alte cerințe aplicabile. Evaluarea conformării”, Lista documentelor externe în vigoare, Raportul de evaluare a conformării în raport cu obligațiile de conformare.*

6.1.5^{SSM și SSM} Planificarea acțiunilor

Universitatea a planificat acțiuni pentru tratarea aspectelor semnificative de mediu, a obligațiilor de conformare, a riscurilor și oportunităților identificate și modul cum acestea sunt integrate și implementate în procesele SIM, evaluând eficacitatea acestora și pentru situațiile de urgență și răspunsul la acestea.

La planificarea acestor acțiuni UBc ia în considerare opțiunile financiare și tehnologice (atunci când este cazul), cerințele de funcționare și de desfășurare a activității.

6.2. OBIECTIVELE REFERITOARE LA CALITATE, MEDIU, SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ ȘI RESPONSABILITATE SOCIALĂ ȘI PLANIFICAREA REALIZĂRII LOR

Rectorul UBc stabilește obiective referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și responsabilitate socială, conform planului strategic și operațional pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare SIM, luând în considerare aspectele semnificative de mediu, obligațiile de conformare asociate și riscurile și oportunitățile sale. Aceste obiective:

- sunt consecvente cu politica în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă;
- sunt S.M.A.R.T.;
- sunt în concordanță cu cerințele aplicabile;
- asigură conformitatea serviciilor/proiectelor de cercetare/dezvoltare/inovare/asistență tehnică/consultanță/transfer tehnologic și creșterea satisfacției clientului;
- sunt monitorizate, comunicate și actualizate, atunci când este cazul.

La stabilirea obiectivelor se ține cont de:

- cerințele aplicabile;
- rezultatele evaluării riscurilor și oportunităților;
- rezultatele consultării cu lucrătorii (a se vedea 5.4) și, dacă există, cu reprezentanții lucrătorilor;

În cadrul Universității sunt menținute informații documentate referitoare la obiectivele în domeniul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale și responsabilității sociale.

Obiectivele în domeniul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale și responsabilității sociale sunt aduse la cunoștința tuturor părților interesate prin afișarea pe site-ul UBc și prin instruirii.

La planificarea realizării obiectivelor referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și responsabilitate socială, Consiliul de administrație a determinat activitățile care trebuie întreprinse și resursele necesare pentru realizarea acestora, responsabilității, termenul de finalizare și modul în care se vor evalua rezultatele.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	22/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Informații documentate: Obiectivele în domeniul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale și responsabilității sociale pentru anul...

6.3. PLANIFICAREA SCHIMBĂRILOR

În cazul în care, în cadrul Universității, se determină necesitatea de schimbare a sistemului, acesta se face în mod planificat (conform pct. 4.4.) luându-se în considerare:

- a) scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- b) integritatea SIM;
- c) disponibilitatea resurselor;
- d) alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

CAPITOLUL VII SUPPORT

7.1. RESURSE

7.1.1. Generalități

Conducerea Universității determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SIM, luând în considerare capabilitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente și ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

Strategia de dezvoltare a Universității este stabilită, în primul rând, ținând seama de contextul regional și național și de interesul demonstrat de absolvenții de liceu pentru programele de studii autorizate/acreditate, dezvoltate în cadrul UBc. De asemenea, o importanță majoră o are și perspectiva de dezvoltare a domeniului programelor de studii oferite studenților.

În scopul stabilirii, implementării, menținerii și îmbunătățirii continue a SIM sunt identificate și alocate resursele necesare pentru realizarea proceselor în condiții optime din punct de vedere tehnic, calitativ, economic și comercial.

Resursele sunt formate din: resurse umane, infrastructură, resurse informaționale, documentare, financiare și resurse externe.

Conducerea Universității alocă resursele necesare prin:

- bugetul anual de venituri și cheltuieli;
- planul anual de investiții – infrastructura;
- autorizări și certificări;
- programe privind instruirea, calificarea și specializarea personalului didactic, didactic auxiliar și nedidactic.

7.1.2. Personal

Prin politica de resurse umane stabilită, rectorul urmărește ca personalul care efectuează activități ce influențează calitatea programelor de studii/proiectelor de cercetare/dezvoltare/inovare/asistență tehnică/consultanță/transfer tehnologic să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilității și al experienței necesare. Angajarea personalului

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	23/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

și promovarea acestuia pe post, în cadrul Universității, este reglementată la nivel național prin legi, hotărâri de guvern, ordonanțe și ordine de ministru.

Resursele umane alocate - din punct de vedere al competenței și numărului - corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele de post și cu cerințele documentelor SIM aplicabile.

Informații documentate: R-01-02 „Regulamentul de organizare și funcționare a Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, Organigrama UBc, R-02-01 „Regulamentul de organizare și funcționare a Senatului Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-02-03 „Regulamentul privind alegerile structurilor și funcțiilor de conducere din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-06-02 „Regulamentul de autoevaluare a performanțelor în cercetare a cadrelor didactice de la Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-12.01-03 „Regulamentul privind ocuparea posturilor didactice și de cercetare în Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-12.01-04 „Regulamentul privind ocuparea posturilor vacante și promovarea în grade sau trepte profesionale a personalului didactic auxiliar și administrativ”; R-12.01-05 „Regulamentul cadru privind acordarea gradăției de merit pentru personalul didactic și personalul didactic auxiliar din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-12.01-06 „Regulamentul privind acordarea gradăției de merit pentru personalul didactic auxiliar și personalul administrativ cu funcții de conducere din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-12.01-07 „Regulamentul de ocupare a posturilor vacante prin transfer intern”, PS 08 „Competență, instruire, constientizare și control”, PO 05 „Procesul de evaluare a cadrelor didactice”, PO 09 „Procesul de ocupare a posturilor pentru personalul didactic auxiliar și nedidactic, PO 10 „Perfecționarea întregului personal didactic și administrativ implicat în programele ID/IFR”, PO 11 „Evaluarea periodică a performanțelor profesionale ale coordonatorilor de discipline și tutorilor/cadrelor didactice implicate în programele de studii ID/IFR”.

7.1.3. Infrastructura

Infrastructura este determinată de către Consiliul de administrație având în vedere programele de studii acreditate și resursele financiare de care dispune Universitatea; este asigurată, menținută și dezvoltată corespunzător în funcție de evoluția ulterioară a acesteia și de cerințele specifice domeniilor și programelor de studii.

Infrastructura pusă la dispoziție de Universitate constă în:

- clădiri, spații și utilități asociate;
- infrastructura tehnologică (mijloace fixe care asigură desfășurarea activităților);
- echipament hardware și software;
- servicii suport, formate din: echipament de comunicare (telefoane, fax, e-mail), mijloace de transport.

7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor

Conducerea Universității este preocupată de menținerea unui mediu de lucru adecvat care să asigure funcționarea programelor de studii și realizarea unor proiecte de cercetare, expertize și transfer tehnologic și realizarea conformității serviciilor furnizate și a lucrărilor științifice. Mediul adecvat este constituit dintr-o combinație de factori cum ar fi:

- sociali (nediscriminare, atmosferă calmă, fără confruntări);
- psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecție emoțională);

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	24/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- fizici (temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot).

Factorii fizici asigurați pentru toate compartimentele sunt: condiții termice adecvate anotimpului, iluminat corespunzător, curățenie.

Suplimentar, la acești factori se adaugă și acele aspecte ale Universității care contribuie la condițiile de desfășurare a muncii incluzând:

- accesul la informații;
- relațiile cu furnizorii, clienții și cu alte părți interesate;
- resursele financiare.

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

7.1.5.1. Generalități

Necesarul de măsurări și monitorizări pentru verificarea conformității datelor din lucrările de cercetare cu cerințele specificate sunt stabilite în contracte/comenzi sau prin ghiduri/teme de cercetare/proiectare; în funcție de acestea sunt alocate resursele necesare pentru a asigura rezultate valide și de încredere.

Resursele pentru monitorizare și măsurare sunt alocate pe tipuri de încercări și sunt menținute pentru a se asigura că acestea rămân adecvate pentru utilizare.

Responsabilitatea pentru ținerea sub control a echipamentelor de monitorizare și măsurare (EMM) utilizate în cadrul lucrărilor de cercetare/proiectare/consultanță/expertize/transfer tehnologic, revine directorului de departament, coordonator al acestor lucrări. Responsabilitatea pentru ținerea sub control a EMM-urilor instalate pe echipamentele din infrastructura Universității revine șefului serviciului tehnic (echipamente ISCIR – lifturi, vase sub presiune, manometre etc.).

EMM-urile sunt identificate pentru a determina stadiul lor, verificate/etalonate inițial și periodic la intervale planificate sau înainte de utilizare, față de etaloane de măsurare trasabile la etaloane naționale sau internaționale (atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare este păstrată ca informație documentată) și protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul etalonării și rezultatele măsurărilor ulterioare.

Stadiul verificării EMM-urilor este evidențiat în „Lista de control a echipamentelor de măsurare și monitorizare” ținută sub control de directorul de departament/șeful serviciului tehnic.

În cazul în care un EMM este găsit necorespunzător se izolează și se trimite la verificat/etalonat.

Directorul/responsabilul de proiect determină dacă validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare a fost influențată negativ atunci când un echipament de măsurare este găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat și întreprinde acțiuni, după caz (analizează consecințele/întocmește raport de neconformitate și acțiuni corective/duce la cunoștință clientului/reface măsurările/revalidează lucrarea). UBc a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Licențele softurilor utilizate sunt actualizate de către Serviciul informatizare și comunicații digitale.

Conducerea Universității se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

- a)** adecvate pentru tipul de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	25/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

b) menținute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul utilizării.

În acest sens, sunt păstrate dovezi ale adecvării resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor. Necesitatea etalonării/verificării EMM-urilor și costurile necesare sunt analizate în cadrul facultăților/DGA și aduse la cunoștința conducerii Universității. Deciziile privind actualizarea licențelor, etalonarea/verificarea EMM-urilor, acreditarea/autorizarea laboratoarelor sunt luate de către conducerea universității, ținând cont de bugetul pe care aceasta îl are la dispoziție și de prioritățile stabilite.

Informații documentate: lista licențelor deținute de UBc (SICD), lista EMM-urilor utilizate în cadrul lucrărilor de cercetare și stadiul etalonărilor/verificărilor metrologice (la nivelul departamentelor și DGA).

7.1.5.2. Trasabilitatea măsurărilor

Dacă trasabilitatea este o cerință sau este considerată de Universitate ca o parte esențială pentru furnizarea încrederii în validitatea rezultatelor măsurărilor, echipamentele de măsurare sunt:

a) verificate sau etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare, față de etaloane de măsurare trasabile la etaloane naționale sau internaționale; atunci când astfel de etaloane nu există, baza utilizată pentru etalonare sau verificare este păstrată ca informație documentată.

b) identificate pentru a determina stadiul lor;

c) protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul etalonării și rezultatele măsurărilor ulterioare.

Conducerea UBc, prin responsabilitățile alocate, determină dacă validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare a fost influențată negativ atunci când un echipament de măsurare este găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat și întreprinde acțiuni, după caz.

Informații documentate: lista echipamentelor de măsurare și monitorizare, lista licențelor pentru softurile utilizate.

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Conducerea UBc a determinat cunoștințele organizaționale necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității programelor de studii/lucrărilor de cercetare, precum și pentru menținerea și punerea lor la dispoziție, atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, Universitatea ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care se pot obține sau accesa orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- surse interne (proprietate intelectuală, cunoștințe obținute din experiență, eșecuri, proiecte de succes, asimilarea și diseminarea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate, rezultatele îmbunătățirilor proceselor și serviciilor);
- surse externe (standarde, participări la conferințe, obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi).

Satisfacerea acestor cerințe este necesară pentru a proteja Universitatea de pierderea cunoștințelor prin fluctuația personalului și eșecul în ceea ce privește captarea și împărtășirea informațiilor și de a încuraja personalul din cadrul acesteia să dobândească cunoștințe prin învățarea din experiență, mentorat și/sau benchmarking.

7.2. COMPETENȚĂ

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	26/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Pentru personalul care lucrează în cadrul Universității și care are influență asupra performanței și eficacității SIM, în fișele de post sunt stabilite competențele necesare.

Rectorul a desemnat Directorul General Administrativ să determine competența necesară persoanelor care efectuează, sub controlul său, lucrări care afectează performanțele sale de mediu și SSM și capacitatea sa de a-și îndeplini obligațiile de conformare.

În dosarele de personal, întocmite conform legislației în vigoare, se păstrează dovezile adecvate ale competenței (referitoare la studii, instruire, abilități și experiență – certificate/diplome/adeverințe, dovezi referitoare la îndeplinirea criteriilor impuse de cerințele legale etc.). Dovezile referitoare la instruirile asociate cu aspectele de mediu și riscurile SSM și cu SIM sunt păstrate la persoanele desemnate în aceste domenii. Instruirile realizate în cadrul Universității sunt evaluate în fișele de instruire, acestea fiind disponibile în cadrul entității care a furnizat acea instruire.

În scopul dobândirii și menținerii competenței necesare, sunt identificate, planificate și desfășurate instruirii (interne și externe), pentru toate categoriile de personal implicate în realizarea proceselor SIM.

Instruirile se desfășoară în domeniul profesional, al managementului calității, mediului, SSM și responsabilitate socială; eficacitatea acestor instruirii este verificată prin examinări orale, teste, probe practice și monitorizări ale activității.

Informații documentate: programul anual de instruire și perfecționare, fișa de instruire, diplome, certificate, adeverințe de absolvire a cursurilor.

7.3. CONȘTIENTIZARE

Persoanelor care lucrează în cadrul Universității, le sunt aduse la cunoștință politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și responsabilitate socială, obiectivele în domeniul SIM, aspectele semnificative de mediu și impacturile actuale sau potențiale asupra mediului legate de aceste aspecte, asociate cu munca lor, riscurile legate de sănătatea și securitatea în muncă. Conducerea UBc urmărește contribuția personalului la eficacitatea SIM, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite și implicațiile neconformării cu cerințele SIM.

Pe linie de SSM, lucrătorii sunt conștientizați asupra incidentelor și rezultatelor investigațiilor relevante pentru ei, a pericolelor, riscurilor SSM și acțiunilor determinate relevante pentru ei și asupra capabilității de a se retrage din situații de muncă considerate de ei ca prezentând un pericol iminent și grav la adresa vieții sau sănătății lor, precum și la prevederile referitoare la protecția lor împotriva unor consecințe nedorite ale acestei retrageri.

Informații documentate: programul anual de instruire și perfecționare, fișa de instruire.

7.4. COMUNICARE

Procesul de comunicare în cadrul UBc este reglementat prin prevederile procedurii PS 09 „Comunicare, participare și consultare”.

În cadrul Universității se utilizează ca suporturi pentru comunicare: telefoanele fixe și mobile, fax-ul, internetul, panouri de afișare, corespondența internă și externă.

Pe linie de SSM, procedura reglementează următoarele:

- a) despre ce se va comunica;
- b) când se comunică;
- c) cu cine se comunică:

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	27/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- intern, între diversele niveluri și funcții din cadrul organizației;
- între contractanți și vizitatori la locul de muncă;
- între alte părți interesate;

d) cum se comunică.

Atunci când iau în considerare necesitățile de comunicare, în cadrul UBc se ține cont de diversitatea aspectelor (de exemplu, gen, limbă, cultură, alfabetizare, dizabilitate) și se asigură că punctele de vedere ale părților interesate externe sunt luate în calcul.

7.4.1 Prin comunicarea internă se informează angajații cu privire la:

- declarația de politică în domeniul calității și obiectivele generale și specifice ale funcțiilor și nivelurilor relevante în domeniul calității;
- cerințele legale și alte cerințe aplicabile;
- informațiile documentate ale SIM;
- analizele efectuate de Consiliul de administrație și măsurile dispuse de acesta pentru îmbunătățirea continuă;
- informații relevante pentru sistemul de management de mediu și SSM;
- rezultatele auditurilor interne și externe;
- situația reclamațiilor/sesizărilor.

Conducerea se asigură că procesele de comunicare internă dau posibilitatea persoanelor care efectuează lucrări sub controlul UBc să contribuie la îmbunătățirea continuă.

În cadrul Universității sunt utilizate următoarele modalități de comunicare externă: verbală, în cadrul întâlnirilor sau dezbaterilor și scrisă (contracte/comenzi/sesizări/reclamații etc).

7.4.2 Comunicarea externă implică:

- comunicarea cu autoritățile locale;
- informarea publicului privind politica UBc;
- comunicarea cu organisme de reglementare, acreditare și/sau de certificare;
- comunicarea cu clienții și cu alte părți interesate;
- comunicarea cu furnizorii de materiale, servicii/produse.

La stabilirea autorității în cadrul procesului de comunicare, rectorul UBc ține cont de obligațiile de conformare și se asigură că informațiile comunicate sunt consecvente cu informațiile generate în cadrul SIM și că sunt demne de încredere.

Autoritățile pentru comunicarea externă sunt prevăzute în fișele de post.

Informații documentate: adrese, mail-uri, fax-uri.

7.5. INFORMAȚII DOCUMENTATE

7.5.1. Generalități

În cadrul Universității au fost stabilite categoriile de informații documentate, respectiv:

- informații documentate cerute de ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 și SA 8000, edițiile în vigoare;
- informații documentate determinate de conducerea UBc ca fiind necesare pentru eficacitatea SIM.

Aceste informații documentate includ:

- declarația de politică;
- obiectivele;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	28/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- manualul SIM;
- regulamente, metodologii, coduri, proceduri și instrucțiuni;
- determinarea proceselor;
- organigrama, fișele de post etc.;
- documente de proveniență externă (cerințe legale și reglementate, standarde);
- formulare utilizate pentru înregistrarea rezultatelor activităților desfășurate.

La stabilirea nivelului de detaliere a informațiilor documentate s-au avut în vedere următoarele aspecte:

- mărimea Universității și tipul de activități, procese, servicii/produse;
- complexitatea proceselor și interacțiunea lor;
- competența personalului.

7.5.2. Crearea și actualizarea. Controlul informațiilor documentate

Informațiile documentate cerute de SIM, identificate și descrise (titlu, dată, emitent, cod etc.). Pentru fiecare informație documentată, la nivelul UBc, s-a stabilit formatul și suportul media și nivelul de analiză și aprobare.

Informațiile documentate cerute de standardele de referință sunt controlate pentru a se asigura ca sunt disponibile și potrivite pentru utilizare (pe site-ul Universității, pe paginile web ale facultăților și în intranet) și sunt protejate în mod adecvat (împotriva încălcării confidențialității, utilizării neadecvate sau pierderii integrității).

Pentru controlul informațiilor documentate s-au luat în considerare următoarele activități:

- distribuirea, accesul, regăsirea și utilizarea;
- depozitarea și păstrarea, inclusiv păstrarea caracterului lizibil;
- controlul modificărilor (versiunea);
- reținerea și dispunerea.

Informațiile documentate din surse externe, determinate de conducerea UBc ca fiind necesare pentru planificarea și funcționarea SIM, sunt înregistrate la registratura Universității și distribuite de rector persoanelor autorizate pentru a le pune în aplicare.

Cerințele referitoare la modul de elaborare (inclusiv identificare, redactare, difuzare), actualizare și control a informațiilor documentate se regăsesc în procedura de sistem PS 01, „Informații documentate. Informații documentate: planul de implementare a măsurilor de control. PS 01 „Informații documentate. Creare, actualizare și control”, instrucțiuni SSM, planuri de control pe linie de SSM. PO 01 „Elaborarea, modificarea și difuzarea documentelor sistemului integrat”, Lista documentelor interne în vigoare, lista formularelor în vigoare, Lista documentelor externe și a obligațiilor de conformare.

CAPITOLUL VIII OPERARE

8.1. PLANIFICAREA ȘI CONTROLUL OPERAȚIONAL

Procesele educaționale și de cercetare (care adaugă valoare și sunt determinate pentru SIM) sunt planificate, implementate și controlate.

Universitatea planifică, implementează, controlează și menține procesele, activitățile și acțiunile necesare pentru a îndeplini cerințele SIM și aplică acțiunile de tratare a riscurilor și

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	29/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

oportunităților și identifică acțiunile pentru realizarea obiectivelor, prin stabilirea criteriilor de funcționare și implementarea controlului proceselor, în conformitate cu acestea.

UBc controlează schimbările planificate pentru a reevalua consecințele și ia măsuri pentru a diminua efectele adverse (dacă este necesar).

Cerințele de planificare și control a proceselor (inclusiv a celor externalizate) sunt definite în informația documentată „Determinarea proceselor” (intrări, ieșiri, resurse, controale, criterii, monitorizare și măsurare, indicatori de performanță), în proceduri și instrucțiuni.

Acțiunile pentru tratarea riscurilor și a oportunităților determinate în cadrul Universității sunt integrate în procese și sunt menținute înregistrările aferente.

8.1.1^{SSM} Generalități

În cadrul UBc sunt planificate și implementate și acțiunile de control pentru adaptarea muncii la lucrători.

În cazul lucrărilor de investiții și reparații realizate cu alte organizații un reprezentant al Universității coordonează părțile relevante ale propriului sistem de management SSM cu cele ale sistemului de management SSM.

8.1.2^{SSM} Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM

La eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM, în cadrul Universității se utilizează următoarea ierarhie a controalelor:

- eliminarea pericolului;
- înlocuirea cu procese, operațiuni, materiale sau echipamente mai puțin periculoase (dacă este posibil);
- utilizarea echipamentului individual de protecție adecvat, acolo unde este necesar.

NOTĂ - echipamentul individual de protecție (EIP) este furnizat gratuit lucrătorilor (acolo unde este necesar).

8.1.3^{SSM} Managementul schimbării

Responsabilul SSM elaborează un plan pentru schimbările planificate (atunci când este necesar), temporare și permanente cu impact asupra performanței referitoare la SSM referitoare la:

- produse noi, servicii și procese sau modificările ale celor existente, având ca repere:
 - amplasamentele și mediul ambiant al locurilor de muncă;
 - condițiile de muncă;
 - echipamentele;
 - personal;
- modificări ale cerințelor legale și ale altor cerințe;
- modificări ale cunoștințelor sau informațiilor despre pericole și riscuri SSM;
- evoluții în domeniul cunoștințelor și tehnologiei.

Sunt analizate consecințele schimbărilor neintenționate și se întreprind acțiuni pentru reducerea efectelor adverse, după cum este necesar și sunt identificate riscurile și oportunitățile

8.1.4^{SSM} Achiziții

8.1.4.1 Generalități

La achiziționarea unor produse și servicii este asigurată conformitatea acestora cu sistemul de management SSM implementat în cadrul UBc.

8.1.4.2 Contractanți

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	30/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 <u>1</u> 2 3 4 5

La contractarea lucrărilor de investiții și reparații sunt analizate:

- activitățile și operațiunile contractanților, cu impact asupra organizației;
- activitățile și operațiunile organizației, cu impact asupra lucrătorilor contractanților;
- activitățile și operațiunile contractanților, cu impact asupra altor părți interesate de la locul de muncă (dacă sunt identificate astfel de situații).

Prin încheierea convențiilor privind mediul, sănătatea și securitatea în muncă la semnarea contractelor, se asigură că cerințele sistemului său de management SSM sunt îndeplinite de contractanți și lucrătorii acestora.

De asemenea sunt definite și aplicate criteriile de sănătate și securitate în muncă pentru selectarea contractanților, *funcție de natura lucrărilor, cum ar fi:*

- dovezi referitoare la implementarea si/sau certificarea unui sistem SSM ale contractanților;*
- dovezi referitoare la instruirile personalului contractanților furnizate de acesta la începerea și pe parcursul lucrărilor, pe linie de SSM, conform convențiilor semnate;*
- instruiri furnizate de personalul UBc referitoare la respectarea cerințelor SSM, prevăzute în standardul ISO 45001:2018 (dacă este cazul).*

A

8.1.4.3 Externalizare

Această cerință nu este aplicabilă în cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău deoarece nu sunt externalizate funcții și procese referitoare la SSM.

8.2. CERINȚE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

8.2.1. Comunicarea cu clientul

În cadrul Universității sunt identificate două tipuri de clienți, și anume:

- studenții și doctoranzii – clienți interni;
- angajatori, parteneri în proiecte de cercetare (universități naționale și internaționale, institute de cercetare), autorități locale, regionale și naționale – clienți externi.

Comunicarea cu aceștia include:

- furnizarea de informații referitoare la programele de studii dezvoltate în cadrul Universității;
- furnizarea de informații referitoare la domeniile de cercetare (pentru doctoranzi);
- furnizarea de informații referitoare la dotările de care dispune Universitatea, pentru dezvoltarea de parteneriate, transfer tehnologic, expertize, consultanță etc.;
- tratarea contractelor/comenzilor (pentru expertize/consultanță), inclusiv modificări ale acestora;
- obținerea feedback-ului de la client și modul de soluționare a sesizărilor/reclamațiilor;
- tratarea sau controlul proprietății clientului (acte de studii, produse);
- stabilirea cerințelor specifice pentru acțiuni de urgență, atunci când este relevant.

Funcțiile implicate în comunicarea cu clientul sunt:

- în relația cu studenții/doctoranzii: prorector pentru programe de învățământ și activități studențești, prorector pentru relații naționale și internaționale, directorul general administrativ și decanii;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	31/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 <u>1</u> 2 3 4 5

- prorectorul pentru programe de cercetare, directorii/responsabilii de proiect, cadrele didactice (pentru activitatea de cercetare individuală – articole/cărți/suporturi de curs).
- în relația cu autoritățile locale/regionale/naționale: rectorul sau, cu delegare din partea acestuia, pe domeniul lor de competență, prorectorii sau decanii.

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru programele de studii

Pentru a demonstra că cerințele ARACIS pentru programele de studii autorizate/acreditate sunt îndeplinite, sunt efectuate periodic analize ale acestora, rezultatul fiind prezentat în „rapoarte de autoevaluare”, întocmite de comisia de evaluare, nominalizată de directorul de departament și avizată de Consiliul Facultății, pentru fiecare program de studii în parte. Raportul de autoevaluare reprezintă dovada că Universitatea se asigură că cerințele sunt definite și îndeplinite; cele legale și de reglementare sunt aplicate și alte cerințe necesare sunt definite.

De asemenea, este demonstrat faptul că Universitatea își respectă declarațiile sale referitoare la programele de studii furnizate.

Informații documentate: R-05-03 „Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea, îmbunătățirea și evaluarea periodică a programelor de studii”, R-11.11-01 „Regulament de organizare și funcționare a Comisiilor pentru evaluarea și asigurarea calității în Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău”, PO 12 „Inițierea, aprobarea, monitorizarea, îmbunătățirea și evaluarea periodică a programelor de studii”, rapoarte CEACU și CEACF, raport evaluare internă program de studii licență/master.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru serviciile furnizate

Pe parcursul funcționării programelor de studii autorizate/acreditate, Universitatea se asigură că are capacitatea de a satisface cerințele impuse de ARACIS. La începutul fiecărui an universitar, după încheierea procesului de admitere, sunt realizate analize referitoare la programele de studii care urmează a fi pornite, ținând cont de faptul că acestea trebuie să funcționeze în condiții de economicitate, eficacitate și eficiență.

Aceste analize includ cerințele ARACIS, cerințele studenților/doctoranzilor, competențele obținute în urma absolvirii.

De asemenea, prin această analiză, conducerea Universității se asigură că cerințele modificate de ARACIS pot fi respectate și confirmă cerințele studenților/doctoranzilor și cele ale angajatorilor.

Responsabilitățile și modul de determinare și analiză a cerințelor referitoare la programele de studii și la lucrările de cercetare științifică sunt prevăzute în Carta universitară, regulamente/metodologii/coduri/ghiduri/proceduri/instrucțiuni.

În cazul în care apar modificări ale cerințelor, funcțiilor implicate se asigură că documentele la care se face referire sunt modificate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la acestea. Conștientizarea personalului implicat se face prin transmiterea modificărilor și luarea la cunoștință, prin ședințe ale Consiliului de administrație, Consiliului Facultății și/sau prin instruirii.

Informații documentate: planurile de învățământ, documentațiile de acreditare/evaluare periodică a programelor de studii (de către ARACIS), metodologiile de evaluare și standarde ARACIS, R-05-10 „Regulament privind activitatea didactică și activitatea profesională a studenților din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău - ciclul de studii

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	32/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

universitare de licență”, R-05-11 „Regulament privind activitatea didactică și activitatea profesională a studenților din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău - ciclul de studii universitare de masterat”, R-13-01 „Regulament privind organizarea și desfășurarea programelor de studii universitare de doctorat în cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, R-13-05 „Regulamentul de organizare și funcționare a Școlii Doctorale din cadrul IOSUD-UBc”, R-05-17 „Regulamentul de admitere și frecvență a programelor de studii pentru studenții internaționali”.

8.3^{SMM} și SSM PREGĂTIREA PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ ȘI CAPACITATE DE RĂSPUNS

În cadrul UBc este elaborată și implementată procedura se sistem PS XX „Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns potențiale identificate.

Anual sunt planificate simulări ale unor situații de urgență potențiale, pentru care au fost elaborate „planuri de intervenție și capacitate de răspuns” pentru prevenirea sau diminuarea impacturilor negative asupra mediului și acordarea primului ajutor și pentru a preveni sau a diminua consecințele unei situații de urgență, adecvate la magnitudinea urgenței și impactul potențial asupra mediului.

Aceste planuri sunt testate periodic înainte de furnizarea instruirii pentru capacitatea de răspuns planificată și evaluarea performanței și dacă este necesar revizuirea capacității de răspuns planificate. Înainte de testarea planurilor sunt comunicate și furnizate informații relevante tuturor lucrătorilor referitoare la sarcinile și responsabilitățile ce le revin.

Informațiile relevante obținute după testare sunt analizate și revizuite (dacă este cazul) și comunicate tuturor lucrătorilor, contractanților, vizitatorilor și serviciilor pentru situații de urgență.

Periodic, cu sprijinul Inspectoratului pentru Situații de Urgență sunt efectuate simulări pe baza planurilor întocmite de acesta.

Toate aceste informații documentate sunt păstrate la serviciul Paza....

Informații documentate: program de simulare a situațiilor de urgență identificate, planul de acțiune pentru simularea situației de urgență și a capacității de răspuns, proces-verbal încheiat după simularea situației de urgență, fișă de instruire.

8.4. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE A PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

8.4.1. Generalități

Universitatea a stabilit, implementat și menține procese de cercetare/proiectare/elaborare a:

- curriculei;
- studiilor de expertiză tehnică, transfer tehnologic, consultanță;
- proiectelor de cercetare;
- articolelor științifice, cărți, suporturi de curs, îndrumare de laborator etc.

8.4.2. Planificarea proiectării și cercetării

La determinarea etapelor și controalelor pentru cercetare/proiectare/elaborare se au în vedere următoarele:

- natura, durata și complexitatea activităților de proiectare și dezvoltare;
- etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile în anumite etape;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	33/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- activitățile necesare de verificare și validare;
 - responsabilitățile și autoritățile implicate;
 - resursele interne și externe necesare;
 - necesitatea de control al interfețelor între persoanele implicate;
 - necesitatea de implicare a clienților și utilizatorilor;
 - cerințe pentru furnizarea ulterioară;
 - nivelul de control al procesului de cercetare/proiectare/elaborare așteptat de client și alte părți interesate;
 - informațiile documentate necesare pentru a demonstra că cerințele au fost îndeplinite.
- Informații documentate: grafic de realizare a proiectului, planul de cercetare științifică la nivelul departamentului/facultății/universității, plan de elaborare a documentelor necesare pentru întocmirea dosarului în vederea autorizării/acreditării programului de studii.*

8.4.3. Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării

Pentru toate programele de studii/lucrările de cercetare sunt determinate cerințele esențiale, luând în considerare:

- cerințele funcționale și de performanță;
- informații provenite din activitățile de cercetare/proiectare anterioare, similare;
- cerințele legale și reglementate;
- standarde/regulamente/metodologii/coduri/proceduri pe care universitatea le-a implementat;
- consecințele potențiale ale eșecului produs de funcționarea defectuoasă a acestora.

Elementele de intrare stabilite sunt adecvate, complete și fără ambiguități iar cele care sunt în conflict sunt rezolvate. Aceste elemente de intrare sunt păstrate ca informații documentate.

a) La înființarea unui program de studii, directorul de departament, împreună cu cadrele didactice, testează piața, organizează mese rotunde cu angajatorii, cu reprezentanți ai autorității locale și regionale, cu absolvenți, în vederea stabilirii necesității acestuia. În plus, pentru programele de studii de master, cerințele angajatorilor sunt prioritare, deoarece fișele disciplinelor trebuie elaborate având în vedere competențele specifice și transversale. De asemenea, un rol important în autorizarea/acreditarea unui program de studii îl are și:

- analiza desfășurată în cadrul liceelor/universităților, referitoare la numărul de studenți interesați de absolvirea acestuia;
- cerințele legale și reglementate aplicabile;
- resursa umană;
- dotările necesare.

b) Elementele de intrare pentru proiecte de cercetare din fonduri europene sau naționale sunt:

- ghidurile de aplicare;
- resursele umane și financiare de care dispune universitatea;
- dotările existente.

c) Elementele de intrare pentru expertize, consultanță și transfer tehnologic sunt cele specificate în contractele/comenzile clientului, cele nespecificate, dar identificate de directorul de proiect ca fiind necesare, cerințele legale și reglementate aplicabile.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	34/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

d) Pentru elaborarea articolelor, lucrărilor științifice/cărților/îndrumărilor de laborator/suporturilor de curs etc, datele de intrare sunt materialele bibliografice și rezultatele cercetărilor întreprinse în domeniu.

Informații documentate:

- *proces-verbale ale întâlnirilor/minute;*
- *statistici ale numărului de absolvenți de liceu/studii universitare de licență/studii universitare de master;*
- *lista cerințelor legale și reglementate aplicabile;*
- *ghidurile de aplicare;*
- *competențele demonstrate ale cadrelor didactice, ale personalului didactic-auxiliar și nedidactic;*
- *listele de dotări ale laboratoarelor;*
- *dovezile de verificare metrologică/etalonare a echipamentelor de monitorizare și măsurare;*
- *bibliografia;*
- *contracte/comenzi;*

8.4.4. Controale ale proiectării și dezvoltării

În procesul de cercetare/proiectare sunt efectuate controale în diferite etape, impuse de client și/sau de directorul de proiect, pentru a se asigura că:

- sunt definite rezultatele care urmează a fi obținute;
- sunt efectuate analize pentru a se evalua capacitatea rezultatelor de a satisface cerințele;
- sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că rezultatele cercetării/proiectării sunt în concordanță cu elementele de intrare stabilite;
- sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că proiectele (curricula, proiectul de cercetare, articolul etc.) rezultate satisfac cerințele pentru aplicația specificată;
- sunt întreprinse toate acțiunile necesare, referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare.

Informații documentate: raport autoevaluare program de studii, raport de evaluare program de studii, proces-verbal CTE, procese-verbale încheiate cu clienții, recenzii etc.

8.4.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Universitatea se asigură că elementele de ieșire ale noilor programe de studii/lucrărilor de cercetare:

- satisfac cerințele elementelor de intrare;
- sunt adecvate pentru procesele ulterioare;
- includ sau fac referire la cerințe pentru monitorizare și măsurare și, după caz, criterii de acceptare (criterii ARACIS, standarde și indicatori de performanță, criterii impuse de clienți);
- precizează caracteristicile programelor de studii/lucrărilor de cercetare care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

Informații documentate: dosarele de autorizare/acreditare programe de studii, dosarul proiectului de cercetare, articole, cărți, îndrumare de laborator, suporturi de curs, rapoarte de expertiză etc.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	35/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

8.4.6. Modificări ale proiectării și dezvoltării

Directorii programelor de studii, directorii proiectelor de cercetare, cadrele didactice urmăresc, identifică, analizează și controlează modificările efectuate în timpul sau ulterior elaborării dosarelor programelor de studii, proiectelor de cercetare științifică, lucrărilor de expertiză etc.

Sunt păstrate informații documentate, referitoare la:

- modificările aduse;
- rezultatele analizelor;
- autoritatea modificărilor;
- acțiuni întreprinse pentru a preveni eventuale impacturi negative.

Responsabilitățile și modul de ținere sub control a modificărilor sunt specificate în procedura de sistem PS 01 „Informații documentate. Creare, actualizare și control” și în procedura operațională PO 01 „Elaborarea, modificarea și difuzarea documentelor sistemului integrat”.

Informații documentate: lista reviziilor, procese-verbale ale analizelor.

8.5. CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR

8.5.1. Generalități

În procedura PO 24 „Desfășurarea procesului de achiziții publice și urmărirea derulării contractelor”, sunt stabilite, în mod explicit, tipul de control la furnizorii externi și criteriile de evaluare, selectare și monitorizare a performanțelor și reevaluare a acestora; se au în vedere furnizorii de procese, produse și servicii din exterior.

Biroul achiziții întocmește Planul anual al achizițiilor publice, conform cerințelor legale și reglementate, pe baza datelor primite de la Ministerul Educației Naționale. Alocarea bugetului pe facultăți/departamente/servicii/birouri este realizată de Consiliul de administrație, funcție de prioritățile stabilite în planurile strategice și operaționale. Planul anual al achizițiilor publice se întocmește pe baza propunerilor făcute de directorii de departamente/șefii de servicii/birouri, în baza bugetului alocat.

Tipul de control care urmează a fi aplicat proceselor, produselor și serviciilor aprovizionate este stabilit atunci când:

- produsele și serviciile de la furnizorii externi vor fi încorporate în produsele și serviciile proprii ale Universității;
- produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului în numele organizației;
- un proces, sau o parte a unui proces, livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a rectorului universității.

Respectând cerințele legale și reglementate aplicabile, au fost stabilite, funcție de natura produsului/serviciului aprovizionat, criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capabilității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele.

Un caz particular de furnizor extern este cadrul didactic asociat, care este selectat de o comisie constituită la nivelul departamentului, în urma unui interviu, pe baza dovezilor de competență deținute, a experienței și a îndeplinirii cerințelor legale și reglementate impuse.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	36/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Informații documentate: PO 24 „Desfășurarea procesului de achiziții publice și urmărirea derulării contractelor”.

8.5.2. Tipul și amploarea controlului

Pentru fiecare proces, produs sau serviciu furnizat din exterior au fost stabilite (funcție de importanță) tipul și amploarea controlului, pentru a se asigura că acestea sunt sub controlul sistemului de management al calității implementat în cadrul UBc și satisfac cerințele standardului.

De asemenea, au fost definite controalele pe care factorii interesați din cadrul Universității urmează să le aplice asupra unui furnizor extern, cât și acelea pe care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat, luând în considerare:

- impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capacității UBc de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- eficacitatea controalelor aplicate furnizorului extern.

Informații documentate: Lista furnizorilor acceptați, chestionare de evaluarea a furnizorilor .

8.5.3. Informații pentru furnizorii externi

Cerințele referitoare la procesele, produsele și serviciile care trebuie aprovizionate sunt specificate în caietele de sarcini, comenzi și contracte după ce, în prealabil, au fost analizate pentru a stabili gradul de adecvare al acestora.

Recepția produselor aprovizionate este realizată de o comisie de recepție, numită prin decizia rectorului, funcție de tipurile produselor aprovizionate.

Lucrările realizate sunt urmărite de RSVTI și validate de comisia de recepție numită prin decizia rectorului. De asemenea, sunt solicitate furnizorilor dovezi referitoare la competențele/calificările personalului. Atunci când furnizorul utilizează echipamente speciale pentru realizarea lucrărilor sunt solicitate informații despre modul de operare și autorizațiile deținute.

Pentru procesele speciale sunt solicitate dovezi de validare a acestora (sudare/vopsire/revizii echipamente ISCIR etc.)

Cadrele didactice asociate sunt evaluate de către studenți, pe baza chestionarelor de evaluare.

Toate acestea sunt aduse la cunoștința furnizorilor externi prin caietele de sarcini/contracte.

Informații documentate: Contracte/comenzi, convenții SMM și SSM, caiete de sarcini, specificații tehnice, facturi etc.

8.6. PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII

8.6.1. Controlul producției și al furnizării de servicii

Procesul educațional (include admiterea, organizarea și desfășurarea procesului de învățare, finalizarea studiilor) se desfășoară în condiții controlate, cu respectarea cerințelor legale și reglementate, conform regulamentelor/metodologiilor/codurilor/procedurilor proprii.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	37/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Condițiile controlate includ:

a) disponibilitatea informațiilor documentate, care definesc:

- modul de organizare, desfășurare, verificare, validare;
- rezultatele care urmează a fi obținute.

b) disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;

c) implementarea activităților de monitorizare și măsurare (examene/verificări/colocvii), pentru a se verifica îndeplinirea criteriilor stabilite în fișele disciplinelor și criteriile de acceptare stabilite prin regulamente (nr. credite necesare promovării în anul următor);

d) utilizarea infrastructurii corespunzătoare (săli de curs/seminarii/laboratoare, echipamente/utilaje/installații/echipamente IT) și a mediului de lucru corespunzător;

e) desemnarea unor persoane competente, inclusiv calificări cerute (cadre didactice titulare, cu titlul de doctor);

f) validarea/revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate (evaluarea externă periodică a programelor de studii și instituțională de către ARACIS);

g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;

h) implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare (eliberare acte de studii, monitorizarea inserției pe piața muncii).

Informații documentate: regulamente/metodologii/coduri/proceduri aplicabile procesului educațional (R-05-12 „Regulamentul de organizare și desfășurare a admiterii în ciclurile de studii universitare de licență, de master și de doctorat și la cursurile de specializare pentru anul universitar...”, R-05-13 „Regulament de organizare a examenelor de finalizare a programelor de studii universitare și postuniversitare și a altor cursuri ...”, R-05-14 „Regulament de aplicare a sistemului european de acumulare și transfer de credite de studii (ECTS)”, R-05-15 „Regulament de recunoaștere a perioadelor de studii efectuate în străinătate”, R-05-17 „Regulamentul de admitere și frecventare a programelor de studii pentru studenții internaționali”, PO 12 „Inițierea, aprobarea, monitorizarea, îmbunătățirea și evaluarea periodică a programelor de studii”, PO 14 „Procesul de selectare a candidaților”, PO 15 „Desfășurarea activităților didactice”, PO 16 „Procesul de desfășurare a activităților de practică”, PO 17 „Procesul evaluare și notare a studenților și cursanților”, PO 18 „Desfășurarea examenului de finalizare a studiilor, PO 43 „Organizarea, desfășurarea și evaluarea examenelor pentru acordarea gradului didactic I”, PO 44 „Organizarea, desfășurarea și evaluarea examenelor pentru acordarea gradului didactic II”, PO 39 „Reactualizarea periodică a programelor de studiu și materialelor de studiu, pe baza experienței anterioare”, PO 37 „Procedură privind distribuirea resurselor necesare procesului educațional de la programele de studii ID/IFR”, PO 38 „Monitorizarea planurilor de învățământ ID/IFR”, PO 40 „Monitorizarea sistemului tutorial și de comunicație bidirecțională în sistemul ID/IFR”, PO 34 „Selecția studenților pentru mobilitățile Erasmus+ de studii (SMS) și de plasament (SMP) cu țările programului, PO 48 „Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate”, PO 49 „Monitorizarea integrării absolvenților pe piața muncii și la ciclul de master” .

8.6.2. Identificare și trasabilitate

În cadrul Universității sunt utilizate mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire pentru a se asigura conformitatea cu cerințele legale și reglementate.

După emiterea deciziei de înmatriculare (la începutul anului universitar 01.10) se completează registrele matricole (pe facultăți/domenii/programe de studii) în conformitate

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	38/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

cu planurile de învățământ, respectând cerințele legale și reglementate aplicabile. Fiecare student primește un număr matricol unic. Toate datele din cataloage sunt trecute în registrul matricol care este completat de un secretar de facultate și validat de decan.

Notele obținute pe parcursul anilor de studii și nota de la examenul de finalizare a studiilor sunt transcrise în suplimentul la diplomă.

Identificarea și trasabilitatea sunt verificate prin audit intern, controale periodice efectuate de prorectorul pentru programe de învățământ și activități studențești.

Informații documentate: *cataloage, registre matricole, suplimente la diplomă, foaie matricolă, adeverință absolvire studii universitare de licență/master, proces verbal predare-primire dosare absolvenți studii universitare de licență/master, situația studenților cu note echivalate, adeverință absolvire cursuri universitare de profesionalizare didactică, adeverință definitivat/grad II/grad I, adeverință perfecționare periodică, proces verbal predare – primire acte absolvenți DPPD în vederea editării și eliberării diplomelor, proces verbal predare – primire acte definitivat/gradul II/gradul I în vederea editării și eliberării certificatelor.*

8.6.3. Proprietatea care aparține clienților și furnizorilor externi

Sunt stabilite reguli clare pentru păstrarea proprietății clientului (acte de studii originale) și a furnizorilor externi (atunci când este cazul) pe perioada în care aceasta se află sub controlul Universității sau sunt utilizate de aceasta.

Au fost stabilite locurile de păstrare și regulile de protejare actelor de studii. Atunci când este pierdută, deteriorată sau când se constată că este inaptă pentru utilizare, secretariatul raportează acest lucru conducerii Universității în vederea anunțării studentului.

În cazul proprietății furnizorului, atunci când este identificată o astfel de situație, sunt stabilite și asigurate măsuri de protejare, împreună cu acesta.

Informații documentate: procesele-verbale ale ședințelor Consiliului de administrație

8.6.4. Păstrare

Toate informațiile referitoare la studenți sunt păstrate o perioadă de timp la secretariatele facultăților, după care sunt arhivate, conform termenului prevăzut în nomenclatorul arhivistic, pentru a se putea asigura conformitatea cu cerințele.

8.6.5. Activități de post-livrare

În cadrul Universității, activitățile post-livrare se referă la eliberarea actelor de studii, tipărirea cărților/suporturilor de curs/îndrumarelor de laborator pentru procesul educațional și la predarea proiectelor de cercetare la autoritățile contractante, prezentarea și tipărirea articolelor științifice în vederea publicării pentru procesul de cercetare științifică.

Pentru determinarea amplitudinii activităților de post-livrare cerute se iau în considerare:

- cerințele legale și reglementate;
- consecințele potențiale nedorite asociate cu serviciile și produsele sale;
- natura, utilizarea și durata serviciilor/produselor;
- cerințele clientului;
- feedback-ul de la client.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	39/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Informații documentate: procese-verbale predare-primire dosare absolvenți, registrul de evidență a formularelor și de eliberare a actelor de studii, R-11.06-01,,Regulamentul privind organizarea și funcționarea Editurii Alma Mater a Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău”, recenzii, referate științifice, comenzi pentru tipărire, referate de necesitate etc.

8.6.6. Controlul modificărilor

Orice modificare apărută după predarea actelor de studii este făcută conform cerințelor legale și reglementate aplicabile.

Rezultatele analizării modificărilor sunt evidențiate în Raportul privind gestionarea, completarea și eliberarea diplomelor, întocmit de responsabilul acte de studii și avizat de secretarul șef al Universității. Acest raport este prezentat în Consiliul de administrație.

Informații documentate: rapoarte CEACU și CEACF, rapoarte ale comisiilor de analiză și evaluare ale programelor de studii, fișe post, regulamente, procese verbale departamente/facultăți/CA/Senat, rapoarte comisii acreditate ARACIS.

8.7. ELIBERAREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

Programele de studii pot funcționa numai dacă au fost autorizate/acreditate și evaluate periodic (o dată la 5 ani) de către ARACIS și dacă respectă criteriile de eficacitate, eficiență și economicitate.

ARACIS transmite universității, Horărârea Consiliului ARACIS în care se specifică calificativul acordat în urma evaluării, gradul de încredere, forma de învățământ, numărul de studenți/an și numărul de credite și, ulterior, transmite Raportul de evaluare întocmit de comisie.

Proiectele de cercetare, cărțile, suporturile de curs/îndrumările de laborator, articolele sunt predate factorilor interesați la termenul specificat în planul de cercetare și/sau în graficul de realizare a activităților, păstrându-se informațiile documentate referitoare la criteriile de acceptare și la trasabilitatea persoanei/persoanelor care autorizează eliberarea.

Informații documentate: registre matricole, foaie matricolă, adeverință absolvire studii universitare de licență, adeverință absolvire studii universitare de master, diplome, certificate, regulamente proces didactic, proces verbal de avizare internă, proces verbal recepție definitivă, raport de activitate, raport de neconformitate și acțiuni corective, procese-verbale ale ședințelor Consiliului de administrație, registrul de corespondență al Universității.

8.8. CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME

În cadrul Universității, abaterile de la cerințele de funcționare ale programelor de studii sunt identificate și controlate. Sunt întreprinse acțiuni adecvate în funcție de natura lor și de efectele asupra conformității procesului educațional.

Eliminarea neconformităților se face prin corecție, informațiile documentate fiind păstrate la Secretariatul general al Universității

Controlul neconformităților este detaliat în procedura PS 03.

Informații documentate: PS 03 „Controlul elementelor de ieșire neconforme, neconformități, acțiuni corective”, rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, sesizări, reclamații, rapoarte de audit, analiza efectuată de management.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	40/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

CAPITOLUL IX EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1. MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI EVALUARE

9.1.1. Generalități

În cadrul Universității au fost determinate:

- procesele care trebuie monitorizate și măsurate;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;
- criteriile după care se evaluează performanța de mediu și SSM și indicatorii corespunzători;
- când trebuie efectuată monitorizarea și măsurarea;
- când sunt analizate și evaluate rezultatele de la monitorizare și măsurare.

Echipamentul de monitorizare și măsurare trebuie să fie etalonat sau verificat metrologic și utilizat și întreținut în mod corespunzător.

UBc evaluează performanța sa privind mediul și sănătatea și securitatea în muncă și eficacitatea SIM și comunică informațiile relevante atât în interiorul cât și în exteriorul universității, conform celor stabilite în procesul de comunicare și obligațiilor de conformare. Performanța și eficacitatea SIM este evaluată anual în cadrul analizei efectuate de management pe baza rezultatelor obținute din evaluarea personalului, constatările auditului intern și extern, evaluărilor periodice ale programelor de studii de către ARACIS, evaluării procesului de cercetare științifică. Toate aceste informații documentate sunt păstrate.

Informații documentate: PO 03 „Analiza efectuată de management”, PO 05 „Procesul de evaluare a cadrelor didactice”, PO 48 „Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate”, PS 02 „Audit intern”, raport analiză de management, rapoarte evaluare personal didactic, rapoarte de audit (intern și extern), rapoarte ARACIS, fișe de autoevaluare a performanțelor în cercetare, fișe de autoevaluare a serviciilor aduse instituției și comunității, formulare de evaluare (colegială, de către studenți, de către conducere), rapoarte de evaluare a activității de cercetare, anchete DCP.

9.1.2. Satisfacția clientului

Monitorizarea percepției studenților (clienților externi) referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor este o preocupare permanentă a cadrelor didactice. Pentru obținerea, monitorizarea și analizarea satisfacției clientului au fost determinate anumite metode, funcție de proces.

Astfel, pentru monitorizarea satisfacției studenților au fost elaborate chestionare pentru evaluarea la curs și seminar/laborator/practică.

Evaluarea cadrelor didactice de către studenți se face semestrial (pe baza unei planificări a directorului de departament), rezultatele acestora fiind făcute publice pe site-ul universității.

Evaluarea satisfacției clientului pentru procesul de cercetare se realizează prin sondaje, feedback de la client, întâlniri cu aceștia, analiza veniturilor la nivelul universității pe acest proces, daune solicitate etc.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	41/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Pentru proiectele de cercetare pe programe naționale și internaționale sunt întocmite rapoarte de progres, de către directorul de proiect. Autoritatea contractantă analizează proiectul și acceptarea acestuia la plată iar pe etape, prezintă dovada satisfacției clientului.

Pentru contractele de expertiză tehnică, consultanță și transfer tehnologic, încheiate cu agenți economici, dovada satisfacției clientului sunt minutele încheiate cu aceștia și acceptarea la plată a lucrării științifice.

Informații documentate: PO 03 „Analiza efectuată de management”, PO 05 „Procesul de evaluare a cadrelor didactice”, PO 48 „Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate”, PS 02 „Audit intern”, raport analiză de management, rapoarte evaluare personal didactic, rapoarte de audit (intern și extern), rapoarte ARACIS, fișe de autoevaluare a performanțelor în cercetare, fișe de autoevaluare a serviciilor aduse instituției și comunității, formulare de evaluare (colegială, de către studenți, de către conducere), rapoarte de evaluare a activității de cercetare, anchete DCP.

9.1.3^{SMM și SSM} Evaluarea conformării

În cadrul UBc a fost elaborată procedura de sistem PS 04 „Prevederi legale și alte cerințe aplicabile. Evaluarea conformării cu cerințele legale și alte cerințe” în care se specifică frecvența cu care este evaluată conformarea, necesitatea evaluării conformării și care sunt măsurile întreprinse (dacă este necesar) și necesitatea menținerii, cunoașterii și înțelegerii stadiului său de conformare.

9.1.4. Analiză și evaluare

În raportul rectorului sunt prezentate rezultatele obținute în toate procesele. Acestea sunt utilizate pentru a evalua:

- conformitatea procesului educațional și de cercetare;
- gradul de satisfacție al clientului;
- performanța și eficacitatea SIM;
- dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor;
- necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management al calității.

Pentru analiza datelor sunt utilizate, uneori, și tehnici statistice.

Informații documentate: Raportul de activitate al rectorului UBc...

9.2. AUDIT INTERN

În cadrul Universității, procesul de audit se desfășoară conform procedurii de sistem PS 02 „Audituri interne”.

Auditurile interne au scopul de a furniza informații referitoare la faptul că SIM:

a) este conform cu:

- cerințele proprii, stabilite la nivel de UBc și cerințele legale și reglementate;
- cerințele SR EN ISO 9001, SR EN ISO 14001, ISO 45001 și SA 8000, edițiile în vigoare;

b) este implementat și menținut în mod eficace.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	42/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

Auditurile interne sunt planificate în toate entitățile Universității luând în considerare importanța proceselor, modificările care influențează procesele și rezultatele auditurilor precedente. Programul de audit include frecvența, metodele, responsabilitățile și cerințele de planificare și raportare și criteriile de audit.

Auditorii sunt selectați astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit.

Rezultatele auditurilor sunt raportate rectorului și sunt întreprinse corecții și acțiuni corective adecvate, fără întârziere nejustificată.

Informațiile documentate sunt păstrate ca dovadă a implementării programului de audit 5 ani la DM.

Informații documentate: program de audit intern, planuri de audit, rapoarte de audit, rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, plan de măsuri pentru rezolvarea observațiilor reținute în rapoartele de audit, dovezi privind susținerea unor constatări ale auditului intern.

9.3. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

9.3.1. Generalități

Consiliul de administrație analizează, anual, sau ori de câte ori este necesar, SIM sau părți din acesta, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat la planul strategic al Universității.

9.3.2. Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Analiza efectuată de management este planificată. Raportul privind stadiul SIM este întocmit de Reprezentantul managementului (prorectorul pentru strategii economice și de calitate), împreună cu departamentul de management și este difuzat pe mail tuturor membrilor Consiliului de administrație cu 3 zile calendaristice înainte de sesiunea planificată. Raportul conține informații despre:

a) stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;

b) modificări referitoare la:

- cerințele legale și reglementate și documentele proprii ale Universității;
- problemele externe și interne care sunt relevante pentru sistemul de management de mediu și SSM;
- nevoile și așteptările părților interesate, inclusiv obligațiile de conformare;
- aspectele de mediu semnificative și riscurile SSM;
- riscuri și oportunități.

c) informații despre performanța și eficacitatea SIM, inclusiv tendințele referitoare la:

- satisfacția clientului și feedback-ul de la părțile interesate relevante;
- măsura în care au fost îndeplinite obiectivele în domeniul calității (obiective cuprinse în planul strategic și operațional);
- performanța proceselor și conformitatea serviciilor furnizate;
- performanța de mediu și SSM;
- incidente, neconformități, acțiuni corective și îmbunătățirea continuă;
- rezultatele monitorizării și măsurării;

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	43/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

- rezultatele auditurilor;
- îndeplinirea obligațiilor de conformare;
- performanța furnizorilor externi;
- consultarea și participarea lucrătorilor (rezultatele obținute din analiza chestionarele de consultare și participare);

d) adecvarea resurselor;

e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;

f) oportunități de îmbunătățire;

g) comunicări relevante de la părțile interesate, inclusiv reclamații;

Raportul asupra stadiului SIM este prezentat în cadrul unei ședințe comune a Consiliului de administrație și a Senatului universitar, odată cu raportul rectorului, de obicei în luna martie a fiecărui an.

9.3.3. Elemente de ieșire

În urma analizării stadiului SIM, Consiliul de administrație, prin decizii și acțiuni stabilește:

a) oportunități de îmbunătățire;

b) orice necesități de modificare a SIM;

c) necesități de resurse.

De asemenea constatările auditurilor interne, pe linie de SSM sunt raportate reprezentanților lucrătorilor, prin invitarea acestora la analiza efectuată de management și dacă este cazul și părților interesate relevante.

A

Informațiile documentate referitoare la analiza efectuată de management sunt păstrate timp de 5 ani la DM.

Informații documentate: raport privind SIM, plan de măsuri de îmbunătățire, planul de implementare a măsurilor de control.

CAPITOLUL X ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1. GENERALITĂȚI

Consiliul de administrație determină și selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și stabilește și implementează acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele studenților/doctoranzilor și clienților externi și pentru a crește satisfacția acestora.

Oportunitățile de îmbunătățire se referă la:

- îmbunătățirea serviciilor pentru a satisface cerințele studenților și părților interesate relevante, precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității SIM.

10.2. INCIDENT, NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ

La apariția unei neconformități, inclusiv reclamații/sesizări întemeiate, funcție de importanță și de zona de responsabilitate, Consiliul de administrație/Consiliul Facultății/DGA o analizează și, după caz, întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acestora și

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	44/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

evaluează consecințele. Este necesară atât realizarea de acțiuni pentru eliminarea cauzei/cauzelor (cu scopul de a preveni apariția acesteia/acestora și în altă parte (acțiuni corective)) cât și pentru a face față consecințelor, inclusiv prin diminuarea impacturilor negative asupra mediului și SSM ale personalului angajat.

În urma implementării acțiunilor corective este analizată eficacitatea acestora și sunt actualizate riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Rapoartele de neconformitate și acțiunile corective sunt păstrate timp de 5 ani la DM ca dovadă pentru:

- a)** natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- b)** rezultatele oricărei acțiuni corective.

Atunci când se produce un incident sau există o neconformitate, responsabilul SSM reacționează imediat, stabilind acțiuni pentru control și corectarea acesteia și se ocupă de consecințe, împreună cu directorul general administrativ:

Acesta evaluează, cu participarea lucrătorilor și implicarea altor părți interesate relevante, dacă este necesară o acțiune corectivă pentru eliminarea cauzei (cauzelor) rădăcină a (ale) incidentului sau neconformității, astfel încât să nu se mai repete sau să nu apară în altă parte, prin:

- 1) investigarea incidentului sau analizarea neconformității;
 - 2) determinarea cauzei (cauzelor) incidentului sau neconformității;
 - 3) determinarea dacă au avut loc incidente similare, dacă există neconformități sau dacă acestea ar putea eventual să se producă;
- c)** analizarea evaluărilor existente ale riscurilor SSM și ale altor riscuri;
 - d)** determinarea și implementarea oricărei acțiuni necesare, inclusiv acțiune corectivă, în concordanță cu ierarhia controalelor și cu managementul schimbării;
 - e)** evaluarea riscurilor SSM care se referă la pericole noi sau modificate, înainte de a întreprinde o acțiune;
 - f)** analizarea eficacității oricărei acțiuni întreprinse, inclusiv acțiune corectivă;
 - g)** efectuarea schimbărilor în sistemul de management SSM, dacă sunt necesare.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor sau potențialelor efecte ale incidentelor sau neconformităților survenite.

Sunt păstrate informații documentate ca dovadă pentru:

- natura incidentelor sau neconformităților și orice acțiune întreprinsă ulterior;
- rezultatele oricărei acțiuni și acțiuni corective, inclusiv eficacitatea acestora.

Aceste informații documentate sunt comunicate lucrătorilor relevanți și, atunci când aceștia există, reprezentanții lucrătorilor și altor părți interesate relevante.

NOTĂ - Raportarea și investigarea incidentelor fără o întârziere nejustificată poate permite eliminarea pericolelor și minimizarea riscurilor SSM asociate cât mai rapid cu putință.

Informații documentate: PS 03 „Controlul produsului și serviciului neconform, neconformități, acțiuni corective”, rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, reclamații, sesizări, rapoarte ale Comisiei de etică și deontologie profesională, registru evidență sesizări, registrul de evidență audiențe președinte senat, rector, decani, raport de incident, FIAM etc..

10.3. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT	Cod document MSIM	
		Pag./Total pag.	45/ 45
		Data	21.11.2020
		Ediție/Revizie	4 / 0 <u>1</u> 2 3 4 5

Conducerea Universității este preocupată permanent de îmbunătățirea, adecvarea și eficacitatea SIM. Pentru acest lucru se iau în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire ale analizei efectuate de management, pentru a se determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue. Conducerea UBc acționează pentru îmbunătățirea continuă, adecvarea și eficacitatea sistemului de management SSM prin:

- a) creșterea performanței SSM;
- b) promovarea unei culturi care susține sistemul de management SSM;
- c) promovarea participării lucrătorilor la implementarea acțiunilor pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management SSM;
- d) comunicarea rezultatelor relevante referitoare la îmbunătățirea continuă către lucrători și reprezentanții lucrătorilor;
- e) menținerea și păstrarea informațiilor documentate ca dovadă a îmbunătățirii continue.