



EXEMPLAR MARTOR

Versiunea electronică aflată pe serverul Universității este cea oficială. Orice copie electronică aflată pe alt suport sau orice versiune tipărită, alta decât exemplarul martor, sunt copii necontrolate.

MANUALUL DE MANAGEMENT INTEGRAT

COD: MMI 07

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

Nr. crt.	Operațiunea	Numele și Prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1.1	Elaborat	Prof.univ.Costel STANCA	Decan	14.05.2018	
1.2	Verificat	Conf.univ. Radu HANZU	Președinte Comisie Calitate	16.05.2018	
1.3	Aprobat	Prof. univ. Cornel PANAIT	Rector	25.05.2018	

2. Situația edițiilor și a reviziilor

Nr. crt.	Ediția/ Revizia	Componenta Revizuită	Modalitatea Reviziei	Data de la care se aplică
0	1	2	3	4
2.1	1/0	---	Documentație inițială SMC	03.03.2003
2.2	2/0	---	Documentație inițială SIM	06.02.2006
2.3	3/0	Responsabilități, organigramă	Actualizare responsabilități	09.01.2008
2.4	4/0	Întreg manualul	Introducerea cerințelor din ediția 2008 a standardului ISO 9001	02.02.2009
2.5	5/0	Descriere organizație	Actualizare în vederea recertificării	12.02.2012
2.6	6/0	Domeniu, cerințe legale, procese operaționale	Introducerea cerințelor noi conf. STCW/Manila	03.03.2014
2.7	7/0	Întreg manualul	Introducerea cerințelor din ediția 2015 a standardelor de referință	25.05.2018

3. Difuzare

Documentația *Sistemului Integrat de Management* este disponibilă pentru întreg personalul Universității și pentru studenții acesteia pe Intranet. Este menținut un exemplar martor gestionat de Reprezentantul Managementului pentru SIM.



CUPRINS

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI / REVIZIEI.....	2
2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR.....	2
3. DIFUZARE	2
4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI.....	5
4.1. ÎNȚELEGEREA ORGANIZAȚIEI ȘI A CONTEXTULUI ÎN CARE ACTIVEAZĂ	5
4.2. ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRIILOR PĂRȚILOR INTERESATE	8
4.3. DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE A SISTEMULUI DE MANAGEMENT.....	9
4.4. SISTEMUL DE MANAGEMENT ȘI PROCESELE SALE	11
5. LEADERSHIP	12
5.1. LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT.....	12
5.2. POLITICA	13
5.3. ROLURI ORGANIZAȚIONALE, AUTORITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI	13
6. PLANIFICARE	16
6.1 ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR	17
6.2. OBIECTIVE REFERITOARE LA CALITATE ȘI MEDIU ȘI PLANIFICAREA REALIZĂRII LOR	20
6.3. PLANIFICAREA SCHIMBĂRIILOR.....	21
7. SUPORT	21
7. 1. RESURSE.....	21
7. 2. COMPETENȚĂ	24
7.4. COMUNICARE	25
7. 5. INFORMAȚII DOCUMENTATE	26
8. OPERARE.....	27
8.1. PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERAȚIONAL.....	27
8.3. PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE A SERVICIILOR.....	30
8.4. CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR	32
8.5. PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII	33
8.6. ELIBERAREA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR	35
8.7. CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME. PREGĂTIRE PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ ȘI CAPACITATE DE RĂSPUNS.....	36
9. EVALUAREA PERFORMANȚEI	38
9.1. MONITORIZARE, MĂSURARE, ANALIZARE ȘI EVALUARE.....	38
9.1.1. GENERALITĂȚI.....	38
9.2. AUDIT INTERN.....	40
9.3. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT.....	40
10. ÎMBUNĂTĂȚIRE	41
10.1. GENERALITĂȚI	41
10.2. NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ.....	41
10.3. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ	42
ANEXA I ORGANIGRAMA UMC	43

ANEXA II DIAGRAMA PROCESELOR DIN UMC	44
ANEXA III POLITICA INTEGRATĂ CALITATE-MEDIU	45
ANEXA IV LISTA PROCEDURILOR DIN UMC	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANEXA V DEFINIȚII ȘI ABREVIERI	46

4. Contextul organizației

Universitatea Maritimă din Constanța este o instituție de învățământ superior, subordonată Ministerului Educației Naționale, având ca activități principale organizarea de studii universitare de licență, master și doctorat, formarea continuă și cercetarea științifică.

Instituția a fost înființată ca institut de marină civilă în anul 1972 prin Decretul Consiliului de Stat nr. 38/04.02.1972 și Hotărârea Consiliului de Miniștri nr. 120/07.02.1972, cu scopul de a pregăti ofițeri pentru marina comercială.

În anul 1973 prin Decretul Consiliului de Stat nr.502/09.08.1973, Institutul de Marină Civilă se unește cu Școala Militară de Ofițeri Activi de Marină și formează Institutul de Marină Mircea cel Bătrân, subordonat Ministerului Apărării Naționale.

În anul 1990, Hotărârea Guvernului României Nr.113/06.02.1990 reaprobată prin H.G. 102/1992 reînființează Institutul de Marină Civilă prin desprinderea Facultății de Navigație și a Facultății de Electromecanică Navală din Institutul de Marină Mircea cel Bătrân Constanța și trecerea acestora la Ministerul Învățământului.

Institutul de Marină Civilă în anul 2000 își schimbă denumirea în Universitatea Maritimă din Constanța, prin Hotărârea Guvernului României nr. 85/2000.

În anul 2001 Universitatea Maritimă din Constanța a devenit instituție organizatoare de doctorat, în baza Ordinului Ministrului Educației și Cercetării nr. 4225/02.08.2001.

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Contextul în care activează organizația = totalitatea factorilor care influențează pozitiv și negativ activitățile universității. Factorii interni sau aspectele interne sunt reprezentați(te) de tipul de procese specifice din cadrul organizației, modul de organizare (fluxuri informaționale și de lucru, structuri ierarhice), cultură organizațională, obiective impuse de management, competențele angajaților, particularități ce țin de infrastructura utilizată etc.

Factorii externi sau aspectele externe sunt reprezentați(te) de profilul și numărul furnizorilor de servicii (inclusiv personal colaborator) cu care Universitatea lucrează, obligațiile de conformare, cerințe de la clienți și tipologia acestora, aspecte ce țin de zona în care UMC activează.

Universitatea Maritimă din Constanța este una din cele mai cunoscute universități de marină din regiunea Mării Negre. Aceasta pregătește viitori ofițeri de marină care, după încheierea studiilor și brevetare, pot naviga pe orice navă comercială din flota mondială. Pregătirea practică a studenților se desfășoară pe nave comerciale active, sub supravegherea ofițerilor maritimi de specialitate.

UMC pune la dispoziția studenților/cursanților echipamente specifice absolut necesare desfășurării instruirii în domeniul maritim, cum ar fi:

- *simulator de navigație și manevra navei* - sistem performant de simulare, care poate gestiona simultan 6 nave conduse de către echipe de cart alcătuite din studenți/cursanți;
- *simulator complex de navigație* – care poate gestiona simultan 13 nave conduse de către echipe de cart alcătuite din studenți, fiecare navă dispune de un set complet de comenzi, echipamente și aparatură de navigație, ceea ce permite conducerea, pilotarea, manevrarea acestora în orice zonă maritimă;
- *simulator compartiment mașină* – care corespunde pentru:
 - cursuri de pregătire de bază și avansate pentru studenți, care să aibă ca rezultat formarea profesională la un nivel înalt;
 - cursuri de reactualizare a informațiilor pentru ofițerii și șefii mecanici;
 - cursuri de pregătire pentru operațiunile efectuate cu instalațiile mecanice ale navei împreună cu echipamentele auxiliare vitale;
 - studii detaliate pentru etape diferite ale procesului de funcționare ale instalațiilor navei;
 - cursuri de pregătire pentru situații de erori și alarme, demonstrarea impactului diferitelor erori și defecțiuni asupra eficienței totale ale instalațiilor navei;
 - cursuri de pregătire pentru operațiuni de siguranță legate de instalațiile mecanice ale navei și de mediul înconjurător;
- *simulator GMDSS* (Global Maritime Distress and Safety Systems) - este utilizat în procesul de instruire a candidaților la obținerea certificatului de operator în serviciul mobil maritim și mobil maritim prin satelit pentru sistemul GMDSS;
- *simulator pentru manipularea mărfurilor lichide în vrac* - îndeplinește cerințele STCW, care impun regulile pentru planificarea și buna desfășurare a încărcării, transportului în siguranță și descărcării mărfurilor lichide, inclusiv menținerea unei bune stări de navigabilitate a navei în ceea ce privește asietă, stabilitatea și stresul structural;
- *simulatorul de situații de urgență PISCES II* - conceput pentru a fi utilizat pentru scopuri didactice fiind organizat astfel încât, de la postul instructorului să poată fi lansate scenarii de poluare către toți cursanții (6 posturi de lucru) iar aceștia să poată utiliza virtual diverse tipuri de echipamente, alese dintr-o bibliotecă, în vederea limitării poluării și recuperării sau anihilării poluantului;
- *simulator pentru poziționare dinamică* – utilizat pentru cursurile furnizate personalului din industria off-shore (*DP Induction*, *DP Simulator* și *DP Maintenance*), incluzând o combinație de sesiuni teoretice și exerciții folosind unul dintre cele trei modele hidrodinamice de nave disponibile *Multipurpose supply vessel*, *Semi-submersible Oil Rig*, *Off shore loading tanker*.

Calitatea procesului de învățământ este asigurată prin respectarea procedurilor stabilite conform standardului ISO 9001 încă din anul 2003, când a avut loc certificarea inițială a Sistemului de Management al Calității de către organismul internațional Bureau Veritas Certification, prin respectarea cerințelor impuse de Convenția STCW 95 (inclusiv amendamentele adoptate la Manila, intrate în vigoare la de 1 ianuarie 2012), precum și urmărindu-se cu continuitate aplicarea cerințelor descrise în documentele Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS).

Universitatea Maritimă din Constanța este membru al:
IAMU – International Association of Maritime Universities
SWEDISH CLUB- Membru afiliat
IMLA – International Maritime Lecturers' Association
IMSF – International Maritime Simulation Forum
BSUN - Black Sea Universities Network
IAU – International Association of Universities

S-au încheiat protocoale bilaterale cu următoarele universități de marină, pentru asigurarea schimbului de studenți și cadre didactice, ca și pentru schimb de experiență în domeniul maritim:

- Odessa Maritime State Academy
- Varna Naval Academy Aleksandr Vaptsarov
- Istanbul Technical University – Maritime Faculty
- Gdynia Maritime Academy
- Australian Maritime College
- Shanghai Maritime University
- Facultat de Nautica – Universitat Politecnica De Catalonia
- Maine Maritime Academy, SUA
- Maritime Academy of Nigeria
- Arab Academy for Science & Technology Alexandria, Egipt

Misiunea UMC este aceea de a asigura cadrul educațional și științific menit să stimuleze dezvoltarea intelectuală și dobândirea unor competențe profesionale la standarde internaționale de către toți studenților săi.

Structura organizatorică a universității este descrisă în organigramă (Anexa I).

Determinarea aspectelor interne și externe

Pentru determinarea spectelor externe și interne privind contextul organizației și analiza acestuia, universitatea a decis să utilizeze ca metodă analiza SWOT. Conform practicilor din domeniu, aceasta include o diagnoză internă, care evidențiază aspectele interne prin determinarea punctelor tari și slabe și o diagnoză externă, care prin intermediul determinării oportunităților și amenințărilor, evidențiază aspecte externe relevante.

Puncte tari	Puncte slabe
• Personal bine pregătit în domeniul certificat. • Relație de bună comunicare cu autoritățile din domeniu • Experiența în operarea sistemului de management al calității și mediului • Angajament al conducerii pentru aplicarea managementului calității și mediului. • Certificări ISO 9001 și 14001.	• Abandon școlar al studenților în principal pentru neplata taxelor școlare. • Angajabilitatea absolvenților de la specializările conexe domeniului maritim reprezintă un procent mic. • Numărul de proiecte de cercetare depuse și câștigate s-a micșorat.

- Oferta educațională este adaptată cerințelor industriei și există inițiativa dialogului și a protocoalelor de colaborare cu mediul economic din domeniul de profil.
- Simulatoare, laboratoare, dotare de nivel înalt și adecvat specificului.
- Relații internaționale extinse, colaborări cu universități de marină IAMU, BSAMI.
- Facilități la cazare, cămine noi și moderne.

Oportunități

- Cerința pe plan internațional de specialiști în domeniul maritim și fluvial.
- Grad ridicat de interes pentru absolvenții de liceu pentru domeniul maritim.
- Existența de programe de finanțare pentru dezvoltare.

Amenințări

- Scăderea numărului de absolvenți de liceu care promovează bacalaureatul.
- Scăderea nivelului de pregătire al absolvenților de liceu, pentru a urma studiile la nivel universitar.
- Creșterea vizibilității și oportunităților studiului de către absolvenți de liceu la universități europene.
- Diminuarea finanțării publice pentru educație și cercetare științifică.
- Tendințe demografice de scădere a numărului de elevi de liceu.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Universitatea monitorizează și analizează informațiile referitoare la nevoile și așteptările stakeholderilor prin diverse instrumente ca de exemplu: chestionarele gradului de satisfacție al studenților, întâlniri periodice cu angajatori, reclamații și sesizări, informații din mass-media și forumuri de opinii, analiza de management etc.

În tabelul de mai jos sunt arătate principalele părți interesate determinate de universitate:

Părți interesate	Nevoi și așteptări
<i>Studenți, angajatori</i>	Nivel ridicat al calității serviciilor furnizate. Capacitate ridicată de răspuns la cerințele speciale. Comunicare eficace cu privire la servicii.
<i>IAMU, BSAMI, BSUN, LNR</i>	Menținerea nivelului ridicat de performanță. Contribuții la schimbul de bune practici în domeniu. Participare în definirea și actualizarea cerințelor pentru membri.
<i>Ministerul Educației Naționale, Autoritatea Navală</i>	Grad ridicat de respectare a cerințelor legale și de

<i>Română, Ceronav, Garda Națională de Mediu</i>	reglementare. Atitudine proactivă în definirea noilor cerințe. Comunicare eficientă privind propunerile autorităților de modificări ale cerințelor.
<i>Licee</i>	Comunicare eficientă în definirea cerințelor de educație. Feedback pentru îmbunătățirea serviciilor educaționale furnizate. Consolidarea parteneriatului prin atitudine proactivă în sensul îmbunătățirii acestuia. Contribuții la o înțelegere mai bună a pieței.
<i>Personal propriu</i>	Menținerea și îmbunătățirea condițiilor de muncă. Sprijinirea în pregătirea profesională continuă. Pachet salarial adecvat pieței și performanțelor. Comunicare internă eficientă. Recunoașterea meritelor și performanțelor. Asistare în dezvoltarea carierei.
<i>Furnizori</i>	Comunicare eficientă în definirea cerințelor de aprovizionare. Feedback pentru îmbunătățirea produselor și serviciilor furnizate. Consolidarea parteneriatului prin atitudine proactivă în sensul îmbunătățirii acestuia. Contribuții la o înțelegere mai bună a pieței.
Bureau Veritas, ARACIS, EMSA, Nautical Institute, ANR, Telenor	Nivel ridicat de respectare a cerințelor contractuale, ale standardului de referință sau altor norme la care universitatea a aderat. Adresarea adecvată a parteneriatului. Feedback constructiv privind serviciile de certificare.

Universitatea a dezvoltat și menține procese de comunicare externă și internă de natură să colecteze cu eficacitate, să monitorizeze și să analizeze atât cerințele părților interesate identificate, cât și feedback-ul acestora cu privire la gradul de satisfacție.

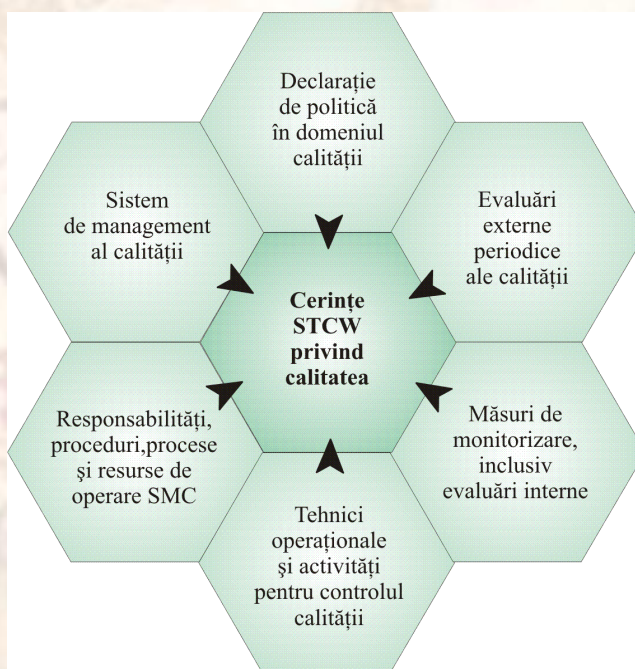
4.3. Determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management

UNIVERSITATEA MARITIMA DIN CONSTANTA a implementat și dezvoltat un Sistem Integrat de Management bazat pe **ISO 9001: 2015** și **ISO 14001: 2015** pentru următoarele activități desfășurate atât la sediul central cât la Baza Nautică (sediul Lac):

CURSURI UNIVERSITARE DE LICENȚĂ, MASTER ȘI DOCTORAT CURSURI DE FORMARE CONTINUĂ

Sistemul de management integrat implementat de Universitatea Maritimă respectă integral cerințele **Convenției Internaționale STCW**, inclusiv amendamentele acesteia adoptate la Manila în anul 2010.

În conformitate cu secțiunea A-I/8 din Codul STCW sistemul implementat include elementele arătate în figura de mai jos:



OFERTA EDUCAȚIONALĂ

Studii de Licență

Facultatea de Navigație și Transport Naval

Specializari:

- Navigație și Transport Maritim și Fluvial, inclusiv în limba engleză și IFR
- Inginerie Economică în Domeniul Transporturilor

Facultatea de Electromecanică Navală

Specializari:

- Electromecanică Navală, inclusiv în limba engleză) și IFR
- Electrotehnică
- Tehnologii și Sisteme de Telecomunicații
- Inginerie și Protecția Mediului în Industrie

Studii de Master

Facultatea de Navigație și Transport Naval

Specializari:

Transport Maritim

Inginerie și Management în Domeniu Maritim și Portuar

Inginerie și Management în Operarea Terminalelor și Navelor Maritime

Inginerie și Management în Transport Maritim și Multimodal

Management și Logistica în Transporturi

Tehnologii și Management în Industria Offshore de Petrol și Gaze (în limba engleză)

Facultatea de Electromecanică Navală

Specializări:

Concepte moderne de inginerie mecanică navală

Tehnici avansate de inginerie mecanică navală

Sisteme electrice avansate

Inginerie avansată în industria offshore de petrol și gaze (în limba engleză).

Studii de doctorat

Facultatea de Electromecanică Navală

Domeniu:

Inginerie mecanică.

Toate programele de studii ale Universității Maritime sunt acreditate.

Ciclul de viață al programelor de studii este următorul:

- programe de licență - patru ani,
- programe de master – doi ani,
- programe de doctoral – trei ani.
- programele de formare continuă - se stabilește împreună cu beneficiarul în funcție de specific sau este conform duratei stabilite la autorizare.

4.4. Sistemul de management și procesele sale

Universitatea a stabilit, documentat, implementat și menținut un sistem integrat de management calitate – mediu, eficient și eficace, îmbunătățit continuu, în conformitate cu cerințele standardelor internaționale SR EN ISO 9001: 2015 și SR EN ISO 14001: 2015, astfel:

- au fost stabilite și implementate procesele necesare SIM;
- au fost stabilite elementele de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de la aceste procese;
- a fost determinată succesiunea și interacțiunea acestor procese (a se vedea *Diagrama proceselor –Anexa II*);
- au fost stabilite criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul acestor procese sunt eficace;
- s-a asigurat cu privire la disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru operarea și monitorizarea acestor procese;
- au fost atribuite responsabilități și autorități pentru aceste procese;
- sunt tratate riscurile și oportunitățile identificate în cadrul universității;
- procesele sunt monitorizate permanent fiind identificate și implementate acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestora;
- sunt păstrate informații documentate referitoare la realizarea proceselor.

Procese sunt controlate și ținute sub control prin intermediul indicatorilor de rezultat și îmbunătățite prin obiectivele specifice.

Procese externalizate:

Procesul de efectuare a practicii, se desfășoară în parteneriat cu firmele de crewing/ manning, operare portuară etc., cu care Universitatea a încheiat protocoale, și este ținut sub control prin *Fișele de control ale procesului externalizat*.

5. Leadership

Sistemul de management al calității integrat cu sistemul de management de mediu stabilesc angajamentul și cooperarea persoanelor de conducere și sunt menținute prin audituri și analize, în scopul îmbunătățirii eficacității și eficienței acestora.

Politica integrată asigură cadrul pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității și de mediu și sunt planificate analize pentru adecvanța și îmbunătățirea lor continuă. În spiritul politicii integrate calitate-mediu asumate, rectorul are autoritatea și responsabilitatea de a implementa, menține și îmbunătăți SIM.

În acest sens, rectorul a desemnat persoanele care răspund de coordonarea, execuția și verificarea activităților care influențează calitatea cursurilor organizate.

5.1. Leadership și angajament

5.1.1. Generalități

Angajamentul rectorului

Rectorul UMC prezintă dovezi privind angajamentul său pentru dezvoltarea și implementarea SIM și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin:

- comunicarea în cadrul universității a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și reglementarilor aplicabile;
- stabilirea și asumarea Politicii integrate în domeniul calității și mediului;
- stabilirea obiectivelor calității și mediului;
- conducerea analizelor efectuate de management;
- asigurarea disponibilității resurselor, astfel încât să fie asigurate în bune condiții derularea proceselor cu impact asupra conformității cu cerințele a serviciilor prestate de universitate, asupra conformității de mediu.

Evaluarea modului de funcționare a SIM se realizează prin analizarea sistematică și planificată a funcțiilor sale, în cadrul ședințelor de analiză ale conducerii. Conform cerințelor standardelor de referință, persoanele cu responsabilități în management, persoanele desemnate cu activități de inspecție, control și verificare, precum și auditorii interni, au fost abilitate prin decizii semnate de către rector.

Angajamentul rectorului este stabilit în *Politica integrată calitate – mediu (Anexa III)*.

5.1.2. Orientarea către client

Managementul universității se asigură de identificarea și satisfacerea de către UMC a cerințelor

clienților și beneficiarilor de servicii prestate de aceasta, precum și a cerințelor autorităților, a cerințelor de mediu în scopul creșterii satisfacției acestora și a părților interesate.

Pentru atingerea acestui scop, modul de lucru al angajaților cu responsabilități directe față de calitatea cursurilor este clar stabilit în procedurile de lucru și în ROF, iar selecția, instruirea și evaluarea personalului au o importanță deosebită.

Orientarea către cerințele beneficiarilor și părților interesate este evidențiată prin măsurarea gradului de satisfacție a clienților, alături de analiza și rezolvarea petițiilor, respectiv evaluarea conformării cu cerințele generale, specifice și de mediu.

Sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile care pot afecta conformitatea serviciilor și capacitatea de creștere a satisfacției clienților.

5.2. Politica

Rectorul UMC dispune factorilor de răspundere să se asigure că prin definirea Politicii integrate calitate-mediu (Anexa III), aceasta:

- este adecvată scopului universității;
- include angajamentul său privind satisfacerea cerințelor clienților și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SIM;
- corespunde naturii, dimensiunilor și impactului asupra mediului a activităților și/sau serviciilor organizației;
- reflectă angajamentul conducerii pentru implementarea și îmbunătățirea SIM și a performanțelor de mediu ale universității;
- corespunde naturii, dimensiunilor și impacturilor asupra mediului înconjurător a activităților desfășurate de universitate;
- conține angajament de îmbunătățire continuă și prevenire a poluării;
- conține angajament de conformitate cu legislația și reglementările de mediu aplicabile;
- asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor, inclusiv pentru obiectivele generale / specifice de mediu;
- este analizată periodic și revizuită pentru a rămâne relevantă și adecvată.

Rectorul UMC dispune factorilor de răspundere să se asigure că Politica integrată calitate-mediu:

- este menținută ca informație documentată în format electronic pe site-ul universității;
- este comunicată și înțeleasă în cadrul universității;
- este disponibilă pentru părțile interesate și pentru public (vezi site www.cmu-edu.eu).

5.3. Roluri organizaționale, autorități și responsabilități

Managementul se preocupă și se asigură că responsabilitățile, autoritățile, relațiile de colaborare, subordonare sau coordonare sunt definite, atribuite și comunicate / repartizate în cadrul universității, prin:

- organigrama universității (vezi Anexa I);
- regulamentul de organizare și funcționare-ROF;
- fișa postului pentru fiecare angajat, atât profesionale, cât și de respectare și aplicare a prevederilor specificate în documentația SIM;

- decizii interne ale managementului, prin care se numesc:
 - RMI,
 - lucrătorii desemnați SSM,
 - persoanele desemnate cu activități de inspecție, control și verificare, auditorii interni,
 - responsabilii cu gestionarea deșeurilor,
 - persoanele abilitate să introducă / scoată marfă în / din gestiune.

Responsabilitatea și autoritatea personalului sunt stabilite în fișele de post și comunicate întregului personal al universității. Întregul personal are responsabilitate pentru calitatea activităților efectuate, asigurarea protecției mediului, respectarea informației documentate SIM și îmbunătățirea continuă a proceselor în care sunt implicați.

Principalele responsabilități ale personalului care conduce, execută și verifică activitățile care influențează calitatea serviciilor în cadrul universității sunt:

Rectorul UMC

- Stabilește și declară politica integrată privind calitatea și mediul, obiectivele calității și de mediu.
- Alocă resurse adecvate pentru desfășurarea activităților de management, execuție și verificare prevăzute în documentele Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu.
- Aprobă *Manualul de Management Integrat* și procedurile Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu.
- Desemnează prin decizie Reprezentantul Managementului pentru SIM, Comisia de recepție a produselor aprovizionate și produselor furnizate de client.
- Aprobă ofertele și contractele pentru prestații de servicii, precum și comenzile de aprovizionare către furnizori.
- Aprobă acțiunile corective propuse pentru eliminarea cauzelor neconformităților.
- Aprobă *Programele de audit intern* și *Programele de instruire a personalului*.
- Aprobă măsurile de tratare a riscurilor.

Decanii, Directorii de departamente, Rectorul Administrativ

- Asigură interfața cu clienții și furnizorii în problemele legate de contractare și calitatea serviciilor contractate.
- Fac propuneri cu privire la necesitatea documentării proceselor prin proceduri, desemnează personal specializat pentru elaborarea procedurilor SIM.
- Avizează acțiunile corective propuse pentru eliminarea cauzelor neconformităților.
- Coordonează pe domenii de responsabilitate activitatea de auditare internă a UMC.
- Stabilesc *Programul anual de instruire a personalului* și urmăresc realizarea acestuia.

Șefii tuturor compartimentelor

- Au responsabilitate și autoritate pentru implementarea și menținerea Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu în cadrul compartimentului pe care îl conduc.
- Răspund de îndeplinirea cerințelor Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu pentru activitățile specifice compartimentului.
- Determină riscurile specifice compartimentului și propun tratarea acestora.
- Analizează neconformitățile constatate în sfera activității pe care o conduc și propun acțiuni corective pentru înlăturarea cauzelor neconformităților.

- Iau măsuri operative pentru implementarea acțiunilor corective și răspund de implementarea acestora.
- Întocmesc procedurile operaționale și instrucțiunile specifice de lucru și control pentru compartimentele pe care le conduc, atunci când rectorul a stabilit necesitatea acestora.
- Identifică și documentează neconformitățile constatate cu ocazia desfășurării activității lor.
- Elaborează înregistrările specifice activităților desfășurate.
- Reinspectează activitățile constatate neconforme asupra cărora s-a intervenit pentru remediere.
- Urmăresc aplicarea cu strictețe a standardelor, precum și a altor norme aplicabile.
- Păstrează înregistrările menținute, pe care le predă ulterior spre arhivare.
- Răspund de elaborarea procedurilor specifice activității pe care o desfășoară.
- Monitorizează acei parametri ai serviciului pentru care clientul a elaborat criterii de acceptare și înregistrează rezultatele obținute.
- Răspund de utilizarea de echipamente / utilaje corespunzătoare, cu mentenanță asigurată.
- Inițiază RNC atunci când constată neconformități și informează conducerea Universității.
- Întocmesc *Programe de instruire a personalului* din subordine, prezentate pentru avizare decanului sau directorului căruia i se subordonează.
- Implementează măsurile corective aprobate pentru înlăturarea sau prevenirea neconformităților.
- Înștiințează decanul sau directorul asupra tuturor problemelor apărute pe parcursul desfășurării cursurilor (necesar materiale, condiții tehnico-organizatorice pentru desfășurarea procesului, nerespectare termene predare etc.).

Contabilul Șef

- Răspunde de elaborarea ofertelor / contractelor și actelor adiționale și le transmite spre aprobare Rectorului și clienților.
- Răspunde de includerea în oferte / contracte a observațiilor rezultate din analiza cererii de ofertă / contractului.
- Păstrează toate documentele contractuale.

Rectorul Administrativ

- Întocmește programul de aprovizionare pe baza diferenței între necesarul de aprovizionare și a stocului existent.
- Analizează și avizează cererile de ofertă / proiectele de contract din punct de vedere tehnic.
- Elaborează comenzile de aprovizionare către furnizori.
- Asigură stabilirea de criterii de acceptare a furnizorilor și selectarea acestora.
- Păstrează evidența stocului de materiale și echipamente din magazine.
- Verifică periodic modul în care este realizată identificarea produselor depozitate.
- Stabilește condiții de depozitare pentru produsele aprovizionate, pentru care aceste prevederi nu au fost stabilite de către producător.
- Analizează cererile de ofertă și proiectele de contract din punct de vedere al posibilității de aprovizionare a materialelor / echipamentelor / utilajelor necesare.

Reprezentantul managementului

Reprezentantul managementului UMC este investit prin decizie de către Rectorul Universității cu responsabilitate și autoritate pentru:

- a se asigura că procesele necesare Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu sunt stabilite, implementate și menținute;
- a raporta managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- a se asigura că este promovată în cadrul UMC conștientizarea referitoare la cerințele clientului.

Responsabilitatea reprezentantului managementului include relația cu părți externe în chestiuni legate de Sistemul Integrat de Management Calitate-Mediu.

De asemenea, acesta

- Gestionează informația documentată a Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu;
- Asigură elaborarea *Manualul de Management Integrat* și a procedurilor Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu.
- Asigură codificarea în mod unitar toate documentele Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu.
- Ține evidența documentelor Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu.
- Elaborează Listele de referință a documentelor de proveniență internă și externă.
- Operează modificări în regim controlat la Manualul de Management Integrat și la procedurile Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu.
- Retrage controlat documentele Sistemului Integrat de Management Calitate-Mediu atunci când acestea devin nevalabile sau perimate.
- Coordonează auditarea internă a compartimentelor Universității, conform competenței acordate de rector.
- Păstrează informația documentată specifică activităților de auditare internă.

Reprezentantul managementului integrat calitate – mediu / RMI este președintele Comisiei de Calitate a universității.

Prezentul subcapitol a enumerat doar principalele responsabilități ale categoriilor de personal din universitate. Din aceste responsabilități decurg și altele, descrise pe larg în fiecare procedură.

6. Planificare

Managementul se preocupă să asigure planificarea SIM, prin delegarea responsabilităților către RMI, astfel încât:

- să fie îndeplinite cerințele de abordare bazată pe proces, cerințele de identificare a aspectelor semnificative de mediu;
- să fie îndeplinite obiectivele calității / mediului prin implementarea programelor de management;
- să fie stabilite cerințele legale și reglementare aplicabile activităților, inclusiv cele de mediu;
- să fie menținută integralitatea SIM în cazul oricăror schimbări planificate și implementate.

Sunt planificate de asemenea:

- auditurile interne / externe;
- instruirile profesionale și pentru SIM;

- investițiile, achizițiile;
- mentenanță, reparațiile;
- verificările metrologice;
- măsurările și monitorizările pe mediu;
- măsurile de prevenire și protecție;
- măsurile de prevenire a poluărilor accidentale;
- acțiunile întreprinse pentru situații de urgență;
- analizele sistemului de management integrat calitate-mediu;
- obiectivele calității / mediului;
- actualizări ale informației documentate a SIM.

Principalele procese care au loc în activitatea universității sunt planificate. Sunt prestabilite: modul în care decurge fiecare activitate, funcțiile implicate, verificările, modul de realizare a trasabilitatii, informația documentată care intervine în fiecare etapă, după caz.

Prin acestea se asigură că:

- planificarea SIM este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor generale prevăzute în ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și a obiectivelor calității și mediului;
- integritatea SIM este menținută atunci când schimbările acestuia sunt planificate și implementate.

6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Eliminarea cauzelor neconformităților potențiale în vederea prevenirii apariției acestora se face prin întreprinderea de fișe de alertă la risc, care trebuie să fie adecvate consecințelor implicate de problemele potențiale. Procedurile de sistem *Managementul Riscului* și *Controlul neconformităților*, *acțiuni corective* stabilesc modalitățile de inițiere, documentare, aprobare, implementare și urmărire a fișelor de alertă la risc pentru a elimina cauzele potențiale ale neconformităților identificate în cadrul UMC.

Procedurile au în vedere:

- determinarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora;
- evaluarea necesităților de acțiuni pentru a preveni apariția neconformităților;
- determinarea și implementarea acțiunii necesare;
- înregistrările rezultatelor acțiunii întreprinse;
- analiza eficacității măsurii întreprinse.

Toate aceste aspecte conduc la:

- asigurarea că SIM poate obține rezultatele intenționate;
- creșterea efectelor dorite;
- prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- realizarea îmbunătățirii.

6.1.1. Generalități

Universitatea a stabilit în cadrul SIM un proces de management al riscului și oportunităților ce este integrat la nivel de procese astfel:

- managementul riscului nu este o activitate independentă, el funcționează integrat la nivelul proceselor;
- prin evaluarea riscului la nivel de proces generăm profilul de risc al procesului, esențial în ținerea sub control a procesului și utilizarea sa eficientă pentru realizarea obiectivelor;
- prin tratarea riscurilor creștem eficacitatea procesului și reducem incertitudinea în realizarea obiectivelor;
- odată cu evaluarea riscului cresc șansele de identificare și punere în valoare a oportunităților de îmbunătățire ale procesului;
- evaluarea riscurilor și planurile de implementare a măsurilor de control pentru atenuarea riscurilor generează date și informații importante pentru creșterea eficacității SIM și îmbunătățirea continuă a acestuia.

Integrarea procesului de management al riscului la nivelul SIM conduce la creșterea satisfacției și a încrederii clientului și a altor părți interesate în universitate.

Procedura de sistem *Managementul Riscului* urmărește:

- asigurarea gestionării riscurilor într-un mod controlat și eficient, pentru atingerea obiectivelor generale și specifice ale UMC;
- menținerea unui sistem eficient de management al riscurilor care să faciliteze realizarea eficientă și eficientă a obiectivelor universității;
- identificarea riscurilor în strânsă legătură cu activitățile din cadrul obiectivelor specifice a căror realizare ar putea fi afectată de materializarea riscurilor;
- identificarea amenințărilor/ vulnerabilităților prezente în cadrul activităților curente ale universității, care ar putea conduce la săvârșirea unor fapte de corupție și fraude.

Procedura creează un cadru organizațional și procedural unitar, pentru desfășurarea procesului de management al riscurilor și oportunităților la nivelul UMC, descriind modul în care sunt determinate și evaluate riscurile, dar și cum sunt stabilite acțiunile/măsurile/dispozitivele de control.

Aplicarea procedurii trebuie să furnizeze asigurări rezonabile că obiectivele și misiunea UMC sunt îndeplinite.

Activitatea de management a riscurilor se desfășoară de către toate compartimentele organizatorice, în vederea menținerii unui nivel acceptabil al toleranței la risc, care să conducă la atingerea obiectivelor UMC, în condițiile celor 3 "E": eficientă, eficacitate, economicitate.

6.1.2. Aspecte de mediu

Universitatea a stabilit și menține o procedură de determinare a aspectelor de mediu din activitățile și procesele sale pe care le poate controla (*Determinarea și evaluarea aspectelor de mediu*), prin care stabilește reguli pentru:

- identificarea aspectelor de mediu ale activităților și serviciilor sale pe care le poate controla și pe care le poate influența, luând în considerare dezvoltări planificate sau noi, sau activități și servicii noi sau modificate;
- determinarea acelor aspecte care au sau pot avea impact semnificativ de mediu (aspecte semnificative de mediu).

Procesul de determinare a aspectelor de mediu se realizează de către responsabilul de mediu

prin analizarea activităților, serviciilor, pe faze, operații, zone de activitate luând în considerare condițiile de funcționare normale, anormale și situații de urgență.

RMM se asigură că sunt luate în considerare aspectele de mediu relevante pentru următoarele categorii:

- neconformarea cu prevederile legislative și de reglementare;
- emisii de poluanți în aer / apa / sol;
- managementul deșeurilor;
- utilizarea materialelor și a energiei;
- probleme referitoare la comunitate și la mediul local.

Înregistrarea și evaluarea aspectelor de mediu determinate se realizează conform cerințelor procedurii *Determinarea și evaluarea aspectelor de mediu*.

6.1.3. Obligații de conformare

SIM este proiectat și dezvoltat astfel încât să asigure respectarea prevederilor legale și altor cerințe aplicabile în domeniul de activitate al universității. Toți angajații UMC sunt obligați să cunoască și să aplice prevederile legale de mediu, precum și alte cerințe aplicabile activităților lor. Șefii de structuri / responsabili de compartimente sunt obligați să comunice în timp util personalului din subordine reglementările identificate aplicabile activităților desfășurate în cadrul structurii.

În cuprinsul procedurilor este inclus un capitol referitor la prevederile legale și alte cerințe aplicabile în domeniul de activitate procedurat.

Managementul UMC analizează anual SIM pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător, adecvat și eficace. Această analiză include evaluarea oportunităților pentru îmbunătățire și necesitatea schimbărilor în SIM, incluzând politica integrată calitate - mediu, obiectivele calității și obiectivele de mediu.

6.1.4. Planificarea acțiunilor

Urmare a rezultatului evaluării riscurilor și oportunităților determinate persoanele responsabile planifică acțiuni privind:

- tratarea aspectelor semnificative de mediu;
- obligațiile de conformare;
- tratarea riscurilor și oportunităților.

Aceste acțiuni tratează integrat cerințele de calitate și pe cele de mediu, fiind ulterior evaluate după implementare de persoanele responsabile, rezultatele fiind raportate managementului cu ocazia analizelor periodice.

Planificarea acțiunilor de tratare a riscurilor și oportunităților ia în considerare toate elementele relevante ce rezultă din analiza contextului organizației, incluzând opțiunile tehnologice și financiare, dar și cerințele definite pentru procesele sale.

Acțiunile de planificare sunt legate de: aspectele semnificative de mediu, obligațiile de conformare, riscuri și oportunități. Aceste acțiuni sunt cuprinse în programul de management de mediu și evaluate din punct de vedere al eficacității lor.

6.2. Obiective referitoare la calitate și mediu și planificarea realizării lor

Managementul universității se asigură că obiectivele calității și mediului, inclusiv cele necesare pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la prestarea serviciilor, sunt stabilite pentru funcțiile relevante și la nivelurile relevante ale UMC.

Obiectivele generale și specifice individuale de performanță sunt stabilite și actualizate conform procedurii de sistem *Obiective, programe de management* care are drept scop:

- stabilirea obiectivelor generale / derivate, în concordanță cu misiunea universității;
- monitorizarea gradului de realizare a obiectivelor generale / derivate și a indicatorilor de rezultat.

Obiectivele stabilite de managementul universității, sunt planificate anual și ulterior monitorizate. În cadrul analizelor managementului sunt comparate valorile planificate și realizate ale indicatorilor de performanță, funcție de rezultat fiind luate decizii de îmbunătățire.

Pentru o evidențiere clară a modului de îndeplinire a acestora, Universitatea a stabilit o serie de indicatori de performanță specifici fiecărui structuri funcționale.

Obiectivele calității și mediului sunt măsurabile și în concordanță cu Politica integrată calitate-mediu. Principiul transparenței este asigurat prin comunicarea obiectivelor generale ale universității.

Obiectivele generale și cele specifice în domeniul SIM sunt analizate și revizuite periodic în cadrul ședinței de analiză a SIM efectuată de management.

Obiectivele sunt măsurabile și specificate pe responsabilități și termene de realizare a acestora, monitorizarea programelor făcându-se periodic pentru a stabili stadiul de realizare a lor.

Pentru stabilirea obiectivelor sunt luate în considerare rezultatele analizelor efectuate de management, feedback-ul de la clienți, etc. În stabilirea și analiza obiectivelor de mediu societatea a luat în considerație legislația de mediu, aspectele de mediu semnificative, cerințele părților interesate și opțiunile sale tehnologice, operaționale și financiare.

Pentru îndeplinirea obiectivelor de mediu, UMC stabilește și monitorizează implementarea *Programului anual de management de mediu* ce conține:

- stabilirea acțiunilor;
- desemnarea responsabilităților la funcțiile și nivelurile relevante pentru îndeplinirea obiectivelor;
- termene și resurse precum și stadiul de realizare al acțiunilor .

PMM este realizat pentru o perioadă de un an, după care este revizuit, iar obiectivele de mediu care au fost atinse sunt eliminate din program și vor apărea pentru soluționare noile obiective de mediu specifice.

Monitorizarea gradului de realizare a PMM se efectuează de către responsabilul de mediu și rezultatele înregistrate sunt raportate anual în cadrul ședinței de analiză managerială.

6.3. Planificarea schimbărilor

Planificarea asigură că schimbările organizatorice sunt efectuate într-un mod controlat și că integritatea SIM este menținută în timpul acestor schimbări. În cadrul universității, planificarea sistemului de management integrat se realizează în acord cu condițiile referitoare la sistemul adoptat. Documentele de planificare a managementului calității sunt cele prevăzute în procedurile SIM.

Universitatea ia în considerare:

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

Planificarea calității este o parte a managementului calității focalizată pe stabilirea și interpretarea politicii calității, obiectivelor calității și cerințelor calității și pe specificarea modului în care acestea pot fi realizate.

Planificarea SIM asigură identificarea, definirea și realizarea proceselor și resursele necesare pentru realizarea obiectivelor / indicatorilor de rezultat. Întreg personalul are responsabilitatea de a raporta problemele SIM persoanei desemnate.

7. Suport

7.1. Resurse

Managementul de cel mai înalt nivel identifică și asigură necesarul de resurse umane, materiale, financiare și informaționale pentru:

- a implementa, menține și îmbunătăți continuu eficacitatea SIM;
- a crește satisfacția clientului și părților interesate, prin îndeplinirea și depășirea cerințelor sale.

7.1.1. Generalități

Managementul universității ia în considerare:

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

7.1.2. Personal

Personalul implicat în activități cu impact asupra conformității cu cerințele referitoare la produs / serviciu și asupra mediului, trebuie să fie competent ca studii, instruire și experiență.

Selecția personalului se face în baza unor criterii riguros stabilite privind studiile, competență și experiență. După caz, abilitățile candidaților sunt testate pe parcursul procesului de selecție / evaluare.

7.1.3. Infrastructură

Managementul universității identifică, asigură și menține infrastructura necesară operării proceselor și realizarea conformității serviciilor.

UMC deține:

- sediu central și sediu Lac, baza sportivă;
- săli de predare;
- laboratoare și simulatoare;
- bibliotecă;
- spații de lucru și utilități asociate;
- mijloace de transport auto;
- spații de depozitare cu logistică necesară;
- echipamente pentru comunicații și tehnică de calcul;
- resurse IT&C, acces internet pentru întregul personal implicat în calitatea serviciilor prestate;
- mijloace de măsurare și monitorizare.

7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor

Asigurarea unui mediu adecvat pentru operarea proceselor este realizată prin implementarea unor măsuri specifice domeniului sănătății și securității ocupaționale. Monitorizarea respectării și implementării adecvate a acestor măsuri se realizează conform procedurilor operaționale.

Universitatea asigură condiții optime de desfășurare a activității, cu respectarea în limitele stabilite prin lege a factorilor fizici specifici mediului de lucru (zgomot, temperatură, umiditate, iluminat, climă, curățenie etc.)

Climatul de muncă generat de factori umani este menținut prin asigurarea unei discipline ferme, prin recunoașterea meritelor și motivarea personalului conform Regulamentului Intern și a Codului de Etică, aplicate la nivel de universitate.

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

Managementul universității determină și pune la dispoziție resursele necesare asigurării rezultatelor valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea serviciilor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Resursele puse la dispoziție sunt:

- ☐ adecvate pentru tipul specific de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează;
- ☐ menținute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

Trasabilitatea este o parte esențială pentru furnizarea încrederii în validitatea rezultatelor măsurărilor.

Procedura *Măsurare și monitorizare* stabilește modul de evaluare, la intervale planificate, a performanțelor proceselor/ serviciilor desfășurate la nivel de universitate și a eficacității sistemului de management al calității/ mediului pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu obiectivele strategice ale universității.

Procedura stabilește activitățile și responsabilitățile specifice pentru monitorizarea, măsurarea și analiza caracteristicilor principale ale proceselor/ serviciilor care au/ pot avea impact semnificativ asupra mediului și/ sau asupra calității serviciilor oferite de universitate.

Procedura definește modul în care se evaluează, prin indicatori cantitativi și calitativi relevanți, performanța proceselor/ serviciilor și metodele, criteriile pentru obținerea, monitorizarea și analiza informațiilor cu privire la evaluarea performanței proceselor/ serviciilor.

UMC monitorizează și măsoară în mod regulat:

- caracteristicile principale ale activităților sale interne care au sau pot avea un impact semnificativ asupra calității sau asupra mediului, în conformitate cu procedurile aplicabile:

- ☐ Managementul riscurilor;
- ☐ Identificarea și evaluarea aspectelor de mediu;

- gradul de îndeplinire a obiectivelor derivate și a indicatorilor de rezultat, conform:

- ☐ Stabilire și monitorizare obiective;
- ☐ Obiective și ținte. Program de management de mediu;

- gradul de implementare a măsurilor/ recomandărilor de îmbunătățire a activităților universității stabilite de conducere, conform:

- ☐ Proces verbal al ședinței de analiză managerială;
- ☐ Raport de analiză a chestionarelor de satisfacție a clienților;

- gradul de conformare cu reglementările și legislația aplicabilă pentru activitățile desfășurate la nivel de universitate, în conformitate cu:

- ☐ Audit intern SIM;
- ☐ Audit public intern;
- ☐ Controlul neconformităților-Acțiuni corective;

- echipamentele de monitorizare și măsurare internă, care trebuie etalonate și întreținute corespunzător :

- ☐ Lista EMM-uri;

- evaluarea periodică a personalului universității, conform:

- ☐ Politică și procedură de management al performanței;

- gradul de realizare a Planului de formare profesională, conform:

- ☐ Politică și procedură de training

Înregistrările rezultate din activitatea de monitorizare, măsurare, evaluare sunt menținute și arhivate corespunzător, conform procedurii:

- *Managementul informațiilor documentate.*

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

UMC determină, menține și pune la dispoziție cunoștințele necesare pentru operarea proceselor

sale și pentru realizarea conformității serviciilor.

Când se analizează necesitățile și tendințele de schimbare, UMC ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care obține sau accesează orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale sunt cunoștințele specifice UMC și sunt obținute prin experiență în decursul anilor de funcționare. Aceste informații sunt utilizate pentru a realiza obiectivele propuse.

Cunoștințele organizaționale bazează pe surse interne și externe.

UMC:

- ☐ deține acreditări, certificări, manuale;
- ☐ are personalul propriu calificat și instruit pentru activitățile de conducere, execuție și verificare;
- ☐ elaborează analize privind :
 - rezultatele îmbunătățirii proceselor;
 - rezultatele îmbunătățirii serviciilor;
 - datele obținute de la clienți și furnizori extern.

7. 2. Competență

Rectorul UMC se asigură că:

- este determinată competența necesară personalului ce desfășoară activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la furnizarea programelor de studii;
- se identifică necesarul de instruire cu ocazia evaluării anuale și realizează instruirea personalului, sau întreprinde alte acțiuni pentru a asigura necesarul de competență conform cerințelor SIM prin intermediul programelor de instruire în vederea prestării unor servicii de calitate;
- se evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- întreg personalul din UMC este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor;
- sunt menținute informații documentate referitoare la studii, instruire și experiență.

UMC asigură nivelul de conformitate cu cerințele specificate de client și de normele de reglementare prin personalul propriu calificat și instruit pentru activitățile de conducere, execuție și verificare.

Managementul universității îndeplinește următoarele obligații referitoare la resurse umane:

- identifică necesarul de personal de specialitate pentru activitățile relevante, în funcție de structură și numărul personalului existent și de cerințele asigurării unor servicii de calitate;
- planifică instruirea anuală a personalului sub aspect profesional, legislativ și al SIM;
- evaluează eficacitatea instruirii și prestația personalului;
- asigură conștientizarea personalului referitor la importanța activităților și contribuția la realizarea obiectivelor calității / mediului;
- menține și actualizează înregistrările personalului privind: studii, instruire, experiență, evaluări.

Pregătirea aplicativă, instruirea, experiența și abilitățile necesare pentru nominalizarea

compartimentelor organizatorice din organigrama UMC sunt stabilite în *Fișa postului*.

La angajarea și/sau numirea pe post a personalului se are în vedere competența necesară, prin educație / prin instruire / prin experiență, pentru a putea respecta sarcinile ce-i revin. Întregul personal cu funcții pentru care, prin legislație sau reglementări specifice activității, se cer instruirii suplimentare / periodice și/sau certificări / recertificări / autorizări periodice participă la instruirile prevăzute și susține examenele aferente pentru certificare / recertificare / autorizare.

7. 3. Conștientizare

O atenție deosebită se acordă educării, conștientizării și instruirii fiecărui angajat, pentru utilizarea creativității personale în scopul aplicării și îmbunătățirii politicii referitoare la calitate și la mediu.

RMI are autoritate și responsabilitate pentru stabilirea, implementarea și menținerea sistemului de management al calității integrat cu sistemul de management al mediului precum și pentru promovarea conștientizării referitoare la cerințe, în cadrul universității.

Anual se elaborează programul de instruire prin care se urmărește conștientizarea întregului personal cu privire la:

- importanța conformării la politică, la procedurile și la cerințele SIM;
- aspectele de mediu semnificative și impacturile asociate ale activităților desfășurate și de efectele benefice aduse mediului prin îmbunătățirea performanțelor lor individuale;
- atribuțiile și responsabilitățile pe care le au în realizarea conformității cu politica, cu procedurile și cu cerințele SIM, inclusiv cu cerințele referitoare la pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns;
- consecințele potențiale ale abaterii de la procedurile/instrucțiunile de execuție specifice.

La stabilirea tematicilor de instruire profesională se are în vedere:

- responsabilitatea, abilitatea și gradul personal de instruire;
- reglementările legislației de specialitate în vigoare.

Personalul nou angajat este instruit cu privire la documentele SIM și cerințele stabilite prin MMI, politică, obiective și procedurile aplicabile activității pe care urmează să o desfășoare în cadrul universității.

7.4. Comunicare

Toate informațiile, de ordin administrativ, profesional, legislativ, tehnic sau de SIM, sunt date de intrare în fluxul informațional pentru diferitele procese care se desfășoară în universitate. UMC și-a propus să mențină un mediu deschis și cooperant, care să stimuleze personalul să înțeleagă mai bine ce trebuie să facă, fiecare în parte, pentru a realiza împreună obiectivele comune.

Universitatea a stabilit o procedură de sistem *Comunicare internă și externă*, ce reglementează procesul de comunicare atât intern, cât și extern sub aspectul modalităților de acces și de obținere a informațiilor astfel încât acestea să ajungă complete și la timp tuturor angajaților

universității.

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că este stabilită o comunicare internă în universitate și sunt aduse la cunoștință personalului politica, obiectivele, cerințele și informațiile privind eficacitatea SIM. Comunicarea se realizează prin ședințe, întâlniri de lucru, note și decizii scrise, comunicații telefonice, documente și date publicate în rețea, e-mail etc. fiind un proces continuu.

În operarea procesului de comunicare externă universitatea ține cont de obligațiile sale de conformare, așa cum au fost determinate, asigurându-se că informațiile de mediu relevante ajung la părțile interesate, sunt de încredere și consecvente cu informațiile generale ale sistemului integrat.

Universitatea a stabilit ce va fi comunicat partilor interesate, când se va comunica, cu cine precum și metodele de comunicare potrivite.

Comunicarea cu mediu extern urmărește:

- Informarea corectă și constantă a publicului privind activitățile cu impact asupra mediului;
- Abordarea reclamațiilor, invitând în mod proactiv părțile interesate sau ONG-urile și organizațiile de mediu să ia act și să participe la consultări publice;
- Formarea și menținerea unei imagini pozitive a universității;
- Construirea unor relații de colaborare reciproc avantajoase.

7. 5. Informații documentate

Informațiile documentate furnizează dovezi ale conformității cu cerințele și a funcționării eficiente a SIM și de aceea trebuie să rămână lizibile, identificabile și regisrabile cu ușurință. Forma acestora și modul de utilizare sunt stabilite în proceduri, modelul lor respectiv al formularelor fiind prezentat în anexele acestora.

7.5.1. Generalități

Informațiile documentate ale SIM din UMC includ:

- declarația documentată a politicii integrate privind calitatea și mediul și obiectivele calității, precum și obiectivele de mediu;
- prezentul manual al managementului integrat;
- proceduri documentate și înregistrări ale SIM care descriu procesele desfășurate în UMC:
 - ☐ proceduri de sistem;
 - ☐ proceduri operaționale.
- legislație generală și specifică în domeniul de activitate, inclusiv legislație de mediu;
- documentele, inclusiv înregistrările, determinate de organizație că fiind necesare pentru a se asigura eficacitatea planificării, operării și controlul proceselor din UMC.

MMI descrie SIM din cadrul UMC și include:

- domeniul SIM;
- referiri la procedurile documentate stabilite pentru SIM în strânsă corelare cu standardele din OSGG nr. 600 / 2018;

- o descriere a interacțiunii dintre procesele SIM.

7.5.2. Creare și actualizare

Informațiile documentate stabilite în cadrul SIM sunt elaborate, controlate, păstrate și arhivate corespunzător, în conformitate cu procedurile interne aprobate la nivel de universitate.

În cadrul UMC a fost creată *Comisia de monitorizare control intern managerial* formată din conducătorii compartimentelor organizatorice ce are rolul de a analiza procedurile de sistem și procedurile operaționale.

Procedurile de sistem *Managementul informațiilor documentate* și *Elaborarea și revizia procedurilor formalizate* definesc reguli privind crearea și actualizarea informațiilor documentate.

7.5.3. Controlul informațiilor actualizate

Tipurile de informații documentate folosite sunt cuprinse în *Lista informațiilor documentate în vigoare*. Lista conține și date privind emitentul și destinatarul înregistrărilor, numărul de exemplare, formatul acestora (tipărit sau electronic) și durata de păstrare.

Procedurile de sistem SIM *Managementul informațiilor documentate* și *Elaborarea și revizia procedurilor formalizate din cadrul SIM* definesc reguli și forme de control intern pentru:

- elaborarea, vizarea, validarea și aprobarea informațiilor documentate;
- validarea analizei și actualizării informațiilor documentate, dacă este cazul;
- identificarea modificărilor și stadiului reviziei curente a informațiilor documentate;
- asigurarea că versiunile relevante ale informațiilor documentate sunt disponibile pe suport de hârtie (exemplar martor) și pe suport electronic în rețeaua intranet a universității;
- asigurarea că informațiile documentate rămân lizibile și ușor de identificat;
- asigurarea că informațiile documentate de proveniență externă sunt înregistrate, difuzate și păstrate corespunzător de responsabilii de activități;
- prevenirea utilizării neintenționate a informațiilor documentate perimate, prin aplicarea pe acestea a unei identificări adecvate-ștampilă cu "*Document perimat*".

Procedurile cuprind scopul și domeniul de aplicare al activității descrise de procedură, documentele de referință, definiții și abrevieri, responsabilitățile funcțiilor implicate, descrierea amănunțită a etapelor de lucru, a verificărilor, precum și a interfețelor ce intervin în desfășurarea activității; de asemenea, sunt enumerate înregistrările aferente.

8. Operare

8.1. Planificare și control operațional

UMC planifică și dezvoltă procesele necesare pentru furnizarea serviciilor.

O componentă a planificării se realizează prin documentarea asupra proceselor care necesită elaborarea de proceduri și instrucțiuni de lucru. Astfel sunt identificate și planificate:

- obiectivele calității / mediului și cerințele pentru prestarea serviciului;

- necesitatea de a stabili procesele și informațiile documentate și de a aloca resurse specifice prestării serviciului;
- activitățile pentru verificarea, validarea, monitorizarea, măsurarea și inspecția serviciului precum și criteriile de acceptare a serviciului;
- informațiile documentate necesare pentru a furniza dovezi că serviciile prestate satisfac cerințele.

UMC definește și documentează în procedurile aferente, modul în care cerințele referitoare la calitate și mediu sunt satisfăcute. Planificarea calității pentru serviciile furnizate de universitate este compatibilă cu toate cerințele referitoare la SIM descrise în informațiile documentate aferente.

În scopul asigurării calității produselor și serviciilor furnizate, personalul calificat și abilitat din cadrul organizației realizează sistematic și constant următoarele activități:

- stabilirea și planificarea proceselor de furnizare a serviciilor în concordanță cu politica și obiectivele stabilite de universitate;
- analiza cerințelor impuse de furnizare a serviciilor;
- completarea condițiilor specificate cu prevederile legale și de reglementare aplicate;
- analiza capacității universității de a satisface cerințele specificate;
- asigurarea resurselor materiale și umane necesare;
- monitorizarea serviciilor, inclusi a celor externalizate.

Rezultatul acestor activități se consemnează în informațiile documentate specifice SIM. Anual se planifică bugetul necesar desfășurării activității. Principalele activități și resurse sunt planificate odată cu planificarea BVC.

Activitățile care se iau în considerare pentru controlul operațional sunt:

- activitățile de prevenire și combatere a poluării în cadrul noilor proiecte/ schimbărilor de procese;
- activitățile curente de management destinate să asigure conformitatea cu cerințele interne și externe;
- activitățile strategice de management care anticipează și răspund la schimbările cerințelor de mediu.

8.2. Cerințe pentru servicii. Planificare operațională și control

Analiza cerințelor este făcută înainte de semnarea comenzii / contractului și asigură că:

- cerințele referitoare la produs / serviciu sunt definite inclusiv la termene de realizare;
- cerințele legale și de reglementare sunt respectate;
- divergențele, care se pot ivi client (beneficiar) – furnizor sunt prevăzute cu proceduri de reglementare;
- Universitatea are capacitatea să îndeplinească cerințele definite (cantități, parametri, termene de realizare etc).

Dacă beneficiarul nu furnizează nici o declarație documentată a cerințelor, acestea trebuie identificate și confirmate de universitate înaintea semnării contractului / comenzii. La modificarea cerințelor, Universitatea trebuie să se asigure de:

- modificarea informațiilor documentate relevante;

- conștientizarea personalului implicat cu privire la modificarea cerințelor.

Cursurile pentru specializările maritime sunt organizate cu respectarea ultimei ediții din modelele privind programele de studii adoptate de Organizația Maritimă Internațională arătate în tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Denumire	Cod
1	Comandant și căpitan secund	TA 701
2	Șef mecanic și ofițer mecanic secund	TA 702
3	Ofițer de navigație	TA 703
4	Ofițer mecanic	TA 704

8.2.1 Comunicarea cu clientul

Comunicarea universității cu beneficiarii este definită ca modalitate (discuții directe, petiții, telefon, e-mail) și rezolvă:

- identificarea informațiilor despre serviciul prestat;
- tratarea contractelor sau comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- feedback-ul de la client (beneficiar), inclusiv reclamațiile acestuia;
- tratarea sau controlul proprietății clientului;
- stabilirea cerințelor specific pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant.

Aceste modalități cuprind :

- corespondența, inclusiv corespondența electronică;
- un site de prezentare a universității și a serviciilor oferite;
- un sistem de telefonie;
- participarea la diverse evenimente în vederea promovării imaginii universității și a serviciilor oferite;
- chestionare prin care se evaluează satisfacția studenților.

8.2.2 Determinarea cerințelor pentru servicii

Determinarea cerințelor referitoare la serviciile oferite de universitate.

La inițierea unui contract de studii sau la primirea cererilor de ofertă se determină:

- cerințele legale și reglementate aplicabile referitoare la serviciu;
- cerințele rezultate din cercetarea de piață și analiza concurenței,
- cerințe specifice de mediu, dacă este cazul;
- orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de către universitate.

Universitatea asigură respectarea declarațiilor sale referitoare la serviciile pe care le oferă.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii

Analizele sunt efectuate înainte de aprobarea solicitărilor sau luarea deciziilor privitoare la activitățile ce urmează a fi executate și sunt înregistrate sub formă de: avize, aprobări, autorizații decizii ale rectorului.

Atunci când condițiile de execuție a activităților se modifică datorită solicitanților, beneficiarilor sau din alte motive independente de personalul executant, se desfășoară o nouă analiza și se consemnează noile decizii sau avize.

UMC analizează cerințele referitoare la serviciile oferite, conform reglementărilor naționale și internaționale în domeniul siguranței navigației.

Analiza se face înainte de încheierea unui contract și asigură că:

- cerințele referitoare la serviciu și protecția mediului sunt definite;
- cerințele specificate de către client, inclusiv cele referitoare la activitățile post-livrare sunt incluse ;
- cerințele nespecificate de către client dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când este cunoscută sunt incluse;
- cerințele legale și reglementate aplicabile referitoare la serviciu sunt incluse;
- cerințele din contract care diferă de cele exprimate anterior sunt rezolvate;
- UMC are capacitatea să îndeplinească cerințele stabilite.

Responsabilitățile pentru analiza cerințelor referitoare la serviciu sunt efectuate de rectorul prin materializarea semnăturii pe contract.

Pentru satisfacerea unor servicii pentru care organizația nu este autorizată dar care duc la îmbunătățirea serviciilor prestate către clienți, UMC asigură colaborarea în parteneriat cu societăți specializate, evaluate în conformitate cu cerințele stabilite pentru analiza pericolelor.

În cazul în care, clientul nu furnizează nici o declarație documentată a cerințelor, cerințele acestuia sunt confirmate înainte de acceptare.

Rezultatele analizelor și ale acțiunilor ulterioare sunt înregistrate.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

Atunci când cerințele referitoare la realizarea produsului sunt modificate, rectorul se asigură că aceste aspecte sunt aduse la cunoștință personalului implicat.

8.3. Proiectare și dezvoltare a serviciilor

8.3.1. Generalități

UMC realizează planificarea și controlul adecvat al activităților care conduc la creșterea calitativă a serviciilor oferite. Elementele de ieșire ale planificării sunt actualizate în concordanță cu prevederile legale aplicabile structurilor organizatorice din universitate.

8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

Pe durata planificării proiectării și dezvoltării, Universitatea determină:

- natura, durata și complexitatea activităților de proiectare și dezvoltare;
- etapele proiectării și dezvoltării;

- analiza, verificarea și validarea care sunt adecvate fiecărei etape de proiectare și dezvoltare;
- responsabilitățile și autoritatea pentru proiectare și dezvoltare;
- resursele interne și externe necesare pentru proiectarea și dezvoltarea serviciilor;
- necesitatea de implicare a clienților și utilizatorilor în procesul de proiectare și dezvoltare;
- cerințe pentru furnizarea ulterioară a serviciilor;
- nivelul de control al procesului de proiectare și dezvoltare așteptat de clienți și alte părți interesate;

Analizele sistematice ale proiectării și dezvoltării sunt efectuate în conformitate cu modalitățile planificate, în etape adecvate pentru:

- evaluarea capacității rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- identificarea oricărei probleme și propunerea de acțiuni necesare.

Sunt menținute permanent informații documentate cu privire la rezultatele analizelor și ale acțiunilor întreprinse.

Universitatea controlează interfața dintre structurile implicate în proiectare și dezvoltare pentru a asigura o comunicare eficientă și o desemnare clară a responsabilităților.

Elementele de ieșire ale planificării sunt actualizate pe măsură ce proiectarea și dezvoltarea evoluează.

8.3.3. Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării

Date de intrare ale proiectării și dezvoltării serviciilor:

- cerințele de realizare a activităților specifice;
- cerințe funcționale și de performanță;
- cerințele de respectare a prevederilor legale;
- informații aplicabile provenite din proiectele anterioare similare, când este cazul;
- cerințele de încadrare în resursele financiare;
- standarde sau coduri de practică pe care Universitatea s-a angajat să le implementeze;
- consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii serviciilor.

8.3.4. Controale ale proiectării și dezvoltării

Sunt definite rezultatele care urmează a fi obținute.

Sunt efectuate analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele.

Sunt stabilite activitățile de verificare în conformitate cu modalitățile planificate, în vederea asigurării că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării au satisfăcut cerințele cuprinse în elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării.

Ori de câte ori este realizabil, validarea este finalizată înainte de realizarea serviciului.

Validarea se efectuează în conformitate cu modalitățile planificate pentru a se asigura că serviciul rezultat este capabil să asigure satisfacția cerințelor pentru aplicări specificate.

Sunt întreprinse acțiuni necesare referitoare la problemele determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și validare.

Sunt menținute permanent informații documentate cu privire la aceste activități.

8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării sunt furnizate într-o formă care permite verificarea în raport cu elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării și sunt aprobate de conducerea universității înainte de a deveni aplicabile în structură de funcționare.

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării îndeplinesc următoarele condiții:

- satisfac cerințele elementelor de intrare interne / externe;
- sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a serviciilor;
- includ sau fac referire la cerințe pentru monitorizare și măsurare, după caz, și criterii de acceptare;
- furnizează informații corespunzătoare pentru aprovizionare și furnizarea serviciilor;
- conțin sau fac referire la reglementări de acceptare a serviciului;
- precizează caracteristicile care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

8.3.6. Modificări ale proiectării și dezvoltării

Modificările survenite în cadrul activităților care concură la prestarea serviciilor sunt controlate și validate conform cerințelor specifice controlului operațional. Modificările în proiectare și dezvoltare se identifică și sunt păstrate înregistrări. Modificările se analizează, verifică și sunt validate și aprobate înainte de implementare.

Analiza modificărilor în proiectare și dezvoltare include evaluarea efectului modificărilor asupra părților componente și a serviciului deja prestat. Se păstrează permanent informații documentate ale rezultatelor analizei, modificărilor și ale oricăror acțiuni necesare.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Universitatea aplică metode adecvate și proceduri specifice activităților desfășurate pentru monitorizarea și, acolo unde este aplicabil, măsurarea proceselor SIM. Aceste metode demonstrează capabilitatea proceselor de a obține rezultatele planificate.

8.4.1. Generalități

Procese, produsele și serviciile furnizate din exterior au ca principal scop asigurarea infrastructurii necesare funcționării și dezvoltării serviciilor. Procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt ținute sub control, astfel încât acestea să fie conforme cu cerințele.

Produsele și serviciile furnizate din exterior se fac exclusiv de la furnizori evaluați și selectați pe baza capabilității acestora de a furniza produse / servicii în concordanță cu cerințele universității, inclusiv cu cerințele privind calitatea și mediul. Se respectă procedura de achiziții prevăzută de reglementările în vigoare.

Se asigură:

- selectarea furnizorilor prin evaluarea lor, funcție de abilitatea lor de a furniza produse sau

servicii conforme cerințelor organizației;

- stabilirea exactă a responsabilităților care țin atât de produsele și serviciile furnizate din exterior, dar și de logistică;
- verificarea produselor și serviciilor furnizate din exterior, astfel încât să fie asigurată conformitatea acestora cu cerințele din comandă, conformitatea de mediu și de sănătate și securitate ocupațională.

8.4.2. Tipul și amploarea controlului

Universitatea se asigură că produsele și serviciile furnizate din exterior rămân sub condiții controlate și nu au impact negativ asupra serviciului final oferit clientului.

Asigurarea calitatii produselor și serviciilor furnizate din exterior este realizată și controlată în conformitate cu procedurile operaționale. Sunt stabilite de asemenea regulile de evaluare / reevaluare și selectare a furnizorilor.

Este stabilită și implementată modalitatea de verificare a produselor și serviciilor furnizate din exterior în vederea confirmării că acestea satisfac cerințele specificate. Aceste activități sunt desfășurate de către comisii de recepție constituite prin act de decizie internă, emis de rectorul universității.

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Universitatea comunică furnizorilor externi informațiile referitoare la:

- cerințe pentru aprobarea produsului și serviciului, procedurilor, proceselor și echipamentelor;
- cerințe pentru calificarea și competența personalului;
- cerințe pentru procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- interacțiunile furnizorilor externi cu universitatea;
- controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de către universitate;
- activitățile de verificare sau validare pe care universitatea intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi;
- cerințe pentru sistemul de management.

Cerințele de calitate pentru produsele aprovizionate sunt specificate prin contracte / comenzi care au la bază Caietele de sarcini / referatele de necesitate specifice.

8.5. Producție și furnizare de servicii

8.5.1. Controlul producției și al furnizării de servicii

Universitatea planifică și realizează furnizarea de servicii în condiții controlate.

Condițiile controlate includ, după caz:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc caracteristicile serviciilor care urmează să fie furnizate, sau a activităților care urmează să fie efectuate și rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare pentru a

verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse și servicii;

- utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului corespunzător pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente;
- validarea și revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale procesului de furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare;
- funcționarea instalațiilor și echipamentelor cu efect minim de impact asupra mediului;
- disponibilitatea procedurilor, dacă este cazul.

UMC realizează furnizarea de servicii în condiții controlate prin proceduri care descriu activitățile și responsabilitățile pentru desfășurarea proceselor respective.

8.5.2. Identificare și trasabilitate

UMC are implementat un sistem de identificare și trasabilitate adaptat activităților specifice serviciilor furnizate. Identificarea se realizează începând de la trimiterea ofertei și pe tot parcursul etapelor de furnizare a serviciilor.

Sistemul de identificare și trasabilitate se aplică următoarelor componente:

- date de identificare ale clientului (beneficiarului): inclusiv localizare și caracteristici ale punctelor de consum;
- date privind consumurile;
- date de identificare ale furnizorului și ale produselor aprovizionate;
- identificarea și trasabilitatea probelor de testare din laboratoare;
- identificarea informațiilor documentate;
- identificarea deșeurilor conform legislației în vigoare;
- identificarea de securitate prin semnalizarea pericolelor conform legislației în vigoare.

Aceste elemente de identificare sunt înregistrate în registre, pe avize și alte documentații astfel încât în orice moment să se poată stabili trasabilitatea lucrării și stadiul acesteia față de cerințe (verificare, avize, aprobări).

Fiecare operare are atribuită o identitate unică prin care se distinge de alte operări; această identitate se menține pe tot parcursul furnizării serviciului respectiv. Pentru a asigura trasabilitatea, datele de identificare se înscriu în informații documentate. Sunt stabilite responsabilități pentru realizarea identificării și trasabilității.

8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

Procedurile de execuție, materialele, instalațiile și echipamentele utilizate de universitate pentru asigurarea serviciilor contractate nu vor produce deteriorarea, contaminarea sau distrugerea proprietății clientului sau a terților interesați, fiind ținute sub control la nivel de universitate.

Responsabilitatea universității se extinde asupra următoarelor elemente (fără ca aceasta să fie

o enumerare limitativă):

- documente furnizate de client;
- servicii furnizate în numele clientului;
- proprietatea intelectuală a clientului inclusiv informații de protecție a proprietății și a datelor cu caracter personal.

Pierderea sau deteriorarea proprietății clientului pe perioada transportului intern sau extern vor fi aduse la cunoștința acestuia în timpul cel mai scurt. Corespondența purtată cu clientul se păstrează și se arhivează.

8.5.4. Păstrare

UMC a stabilit reguli și responsabilități privind păstrarea elementelor de ieșire pe parcursul furnizării serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele. Atunci când documentele clientului sunt în grija sa, UMC face toate demersurile pentru ca acestea să fie păstrate în siguranță, ferite de posibile deteriorări, furturi etc.

8.5.5. Activități post livrare

UMC îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate serviciilor. Pentru a determina activitățile post-livrare, Universitatea ia în considerare:

- cerințele legale și reglementate ,
- consecințele potențiale nedorite asociate cu serviciile;
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată a serviciilor;
- cerințele clientului;
- feed-backul de la clienți.

8.5.6. Controlul modificărilor

UMC controlează și analizează modificările referitoare la producție sau la furnizarea serviciului atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

UMC păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoanele care avizează modificările și orice acțiuni necesare ce rezultă din analiză.

8.6. Eliberarea produselor și serviciilor

Furnizarea serviciilor către clienți nu se produce înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care s-a aprobat altfel de către client.

Informațiile documentate referitoare la eliberarea serviciilor includ:

- dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
- trasabilitatea persoanei care autorizează eliberarea.

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme. Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

În cadrul UMC este stabilită și menținută procedura *Controlul neconformităților, acțiuni corective*, care asigură că nu sunt utilizate produsele și nu sunt prestate serviciile care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la produs / serviciu.

Procedura are drept scop stabilirea unui mod coerent de tratare a produsului neconform în cadrul universității și reglementează următoarele:

- modul de identificare a produselor și serviciilor neconforme;
- corecția;
- modul de izolare, marcare, documentare și analizare a produselor și serviciilor neconforme;
- înștiințarea (notificarea) persoanelor implicate, inclusiv a clienților;
- documentarea analizelor și deciziilor;
- relevanța evaluării;
- responsabilitățile și autoritățile aferente pentru tratarea neconformităților;
- obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

Atunci când este aplicabil, serviciul sau produsul aprovizionat neconform este tratat prin una sau mai multe din următoarele metode:

- prin întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformității detectate;
- prin autorizarea utilizării lui, a eliberării sau acceptării cu derogare după prestare autorizare dată de către client sau de o autoritate relevantă și acceptată de client;
- prin întreprinderea unei acțiuni care să împiedice destinarea sau utilizarea lui intenționată inițial;
- prin întreprinderea unei acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității, atunci când produsul neconform este detectat după livrare sau după ce utilizarea sa a început.

Produsul sau serviciul remediat este reinspectat pentru stabilirea conformității specificate, iar informațiile documentate se păstrează și ele trebuie să cuprindă:

- descrierea neconformității;
- descrierea acțiunilor întreprinse;
- descrierea derogărilor obținute;
- identificarea autorității care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

UMC a elaborat procedura *Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns* pentru a identifica posibilele situații de urgență și accidente care pot avea impact asupra mediului.

Un răspuns prompt în caz de incidente, accidente sau situații de urgență presupune:

- identificarea tipurilor de accidente și de situații de urgență potențiale;
- elaborarea și implementarea măsurilor cu scop de prevenire sau de micșorare a riscului de apariție a incidentelor, accidentelor sau a situațiilor de urgență;
- definirea funcțiilor și responsabilităților;
- planificarea acțiunilor de intervenție în caz de producere a accidentelor sau situațiilor de urgență;
- pregătirea echipamentelor și materialelor pentru intervenție;
- raportarea incidentelor, accidentelor și situațiilor de urgență, actualizarea procedurilor.

Fiecărui tip de incident sau accident potențial sau fiecărei situații posibile de urgență i se asociază un *Plan de Intervenție pentru Situații de Urgență* (PISU) având ca obiective:

- definirea riscurilor principale și a impacturilor asupra mediului;
- stabilirea personalului de intervenție și a modului de comunicare între persoanele desemnate;
- identificarea locației, datelor tehnice și a echipamentelor de intervenție necesare;
- precizarea oricăror instrucțiuni sau acțiuni speciale.

Șefii de structuri / responsabili de compartimente răspund de identificarea incidentelor, accidentelor și a situațiilor de urgență care s-au produs în trecut sau care s-ar putea produce în viitor.

Pentru fiecare tip de incident identificat, accident sau situație de urgență, șefii de structuri / responsabili de compartimente propun măsuri de prevenire a producerii acestora. De asemenea propun acțiunile necesare de intervenție în cazul producerii incidentelor, accidentelor sau situațiilor de urgență.

Responsabilul de mediu se asigură că toate tipurile potențiale de situații accidentale sau de urgență identificate sunt înregistrate și aprobate, conform procedurilor de control. Șefii de structuri / responsabili de compartimente au responsabilitatea raportării tuturor incidentelor, accidentelor produse și/sau a situațiilor de urgență.

După fiecare situație de urgență apărută sau accident produs, responsabilul de mediu în colaborare cu șefii de structuri / responsabili de compartimente și personalul implicat determină cauzele, evaluează modul în care s-a răspuns la incident și identifică acțiuni care trebuie întreprinse pentru a evita repetarea acestuia.

Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute, sunt întreprinse corecții și acțiuni corective, după cum este adecvat, pentru a se asigura conformitatea produsului/serviciului. Procesele sunt monitorizate prin audit intern, analiza efectuată de management, stabilirea nivelului de satisfacție a clientului și a numărului de reclamații etc.

Prin procedura de sistem *Măsurare și monitorizare* a stabilit modul în care sunt monitorizate și analizate, în mod regulat, caracteristicile principale ale activităților sale care pot avea un impact semnificativ de mediu. Procedura include cerințele privind documentarea informațiilor care permit monitorizarea performanței, a controlului operațional aplicabil și a conformității cu obiectivele de mediu.

Șefii de compartimente organizatorice asigură punerea la dispoziție a tuturor datelor necesare identificării operațiilor specifice domeniilor lor de activitate care trebuie monitorizate din punct de vedere al protecției mediului.

Monitorizarea și măsurarea serviciului

Pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la serviciu, caracteristicile acestora sunt monitorizate și măsurate. Aceste activități sunt efectuate în etapele corespunzătoare ale procesului de realizare a produsului în conformitate cu modalitățile planificate.

Dovezile conformității cu criteriile de acceptabilitate pentru procese și pentru servicii sunt menținute, iar informațiile documentate indică persoanele care autorizează furnizarea serviciului.

Furnizarea serviciului nu se produce până când măsurile planificate nu au fost finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazurilor în care s-a aprobat altfel de către o autoritate relevantă.

9. Evaluarea performanței

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

Universitatea determină resursele de monitorizare și măsurare necesare pentru a furniza dovezi ale conformității lucrării cu cerințele determinate.

Prin procedura *Măsurare și monitorizare* se stabilesc activitățile și responsabilitățile specifice pentru monitorizarea, măsurarea și analizarea caracteristicilor principale ale proceselor/ serviciilor care au/ pot avea impact semnificativ asupra mediului și/ sau asupra calității serviciilor oferite de universitate.

Procedura sprijină auditul intern/ extern și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe rector, în luarea deciziilor.

9.1.1. Generalități

Evaluarea performanțelor proceselor/ serviciilor se realizează în toate etapele SIM, prin utilizarea indicatorilor de performanță, în mod continuu, și prin efectuarea auditului SIM. Măsurarea, monitorizarea, analiza și evaluarea sunt activități cheie ale SIM care asigură faptul că UMC funcționează în conformitate cu Politica Integrată Calitate-Mediu declarată. Criteriile de performanță interne, precum și standardele externe ajută universitatea să-și definească propriile obiective.

Procese necesare de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire sunt planificate și implementate în UMC pentru:

- a demonstra conformitatea serviciului cu condițiile specificate;
- a se asigura conformitatea SIM cu standardele de referință;
- a îmbunătăți continuu eficacitatea SIM.

Monitorizarea, măsurarea, analiza și îmbunătățirea proceselor se asigură prin:

- analiza efectuată de management;
- auditul intern calitate-mediu;
- utilizarea tehnicilor statistice.

9.1.2. Satisfacția clientului

Una dintre modalitățile de măsurare a performanței SIM este monitorizarea informațiilor referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii de către UMC a cerințelor sale.

Metodele pentru obținerea și folosirea acestor informații sunt:

- analiza reclamațiilor primite de la clienți;
- utilizarea unor chestionare pentru evaluarea satisfacției studenților, răspunsurile primite de la aceștia sunt analizate, oferind date de intrare pentru analiza managementului.

Monitorizarea percepției clienților poate include obținerea elementelor de intrare din surse cum sunt: studii referitoare la satisfacția clienților, date de la clienți referitoare la calitatea produselor livrate, studii referitoare la opinii ale utilizatorilor, aprecieri.

9.1.3. Analiză și evaluare. Evaluarea conformării

În cadrul UMC este stabilită și menținută procedura *Controlul neconformităților, acțiuni corective*, care asigură că nu sunt utilizate produsele și nu sunt prestate serviciile care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la produs / serviciu.

Procedura are drept scop stabilirea unui mod coerent de tratare a produsului neconform în cadrul universității și reglementează următoarele:

- modul de identificare a produselor și serviciilor neconforme;
- modul de izolare, marcare, documentare și analizare a produselor și serviciilor neconforme;
- înștiințarea (notificarea) persoanelor implicate;
- documentarea analizelor și deciziilor;
- frecvența evaluării.

Atunci când este aplicabil, serviciul sau produsul aprovizionat neconform este tratat prin una sau mai multe din următoarele metode:

- prin întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformității detectate;
- prin autorizarea utilizării lui, a eliberării sau acceptării cu derogare după prestare autorizare dată de către client sau de o autoritate relevantă și acceptată de client;
- prin întreprinderea unei acțiuni care să împiedice destinarea sau utilizarea lui intenționată inițial;
- prin întreprinderea unei acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității, atunci când produsul neconform este detectat după livrare sau după ce utilizarea sa a început.

Produsul sau serviciul remediat este reinspectat pentru stabilirea conformității specificate, iar înregistrările se păstrează.

Pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea SIM și pentru a evalua unde se poate aplica îmbunătățirea continuă a acestuia în cadrul UMC, sunt determinate, colectate și analizate datele corespunzătoare.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția clientului;
- conformitatea cu cerințele produsului / serviciului;
- performanța și eficacitatea SIM;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- monitorizarea aspectelor semnificative de mediu și performanței de mediu;
- măsuri proactive de performanță care să monitorizeze conformitatea cu programul de management, criteriile operaționale, legislația aplicabilă și cerințele reglementate;
- furnizori.

Aceste analize se efectuează în mod sistematic de către rector și șefii de structuri / responsabili de compartimente.

9.2. Audit intern

Organizația a stabilit, implementat și menține o procedură documentată prin care se asigură că procesul de realizare al auditurilor interne se desfășoară în condiții controlate conform cerințelor standardelor SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015.

UMC a organizat un sistem de audit intern, planificat și documentat, pentru a determina dacă SIM:

- este conform cu măsurile planificate, referitoare la cerințele standardelor de referință SR EN ISO 9001: 2015, SR EN ISO 14001: 2015 și la cerințele SIM stabilit de către UMC;
- este implementat și menținut eficace.

UMC planifică, stabilește, implementează și menține un program de audit care include frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare și care iau în considerare importantă proceselor implicate, modificările care influențează universitatea și rezultatele auditurilor anterioare.

În cadrul procedurii *Audit intern* sunt definite criteriile de audit și domeniul de auditat.

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

Rezultatele auditului SIM sunt raportate managementului în vederea întreprinderii de corecții și acțiuni corective.

Sunt păstrate informații documentate ca dovadă a implementării programului de audit și a rezultatelor auditului.

9.3. Analiza efectuată de management

Managementul UMC analizează anual SIM pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător, adecvat și eficace. Această analiză include evaluarea oportunităților pentru îmbunătățire și necesitatea schimbărilor în SIM, incluzând politica integrată calitate-mediu, obiectivele calității și obiectivele de mediu.

Analiza anuală managerială este efectuată de Consiliul de Administrație. Înregistrările rezultate ca urmare a analizei efectuate de management sunt păstrate de RMI.

Elementele de intrare ale analizei efectuate de management includ performanța curentă și oportunitățile de îmbunătățire corelate cu:

- stadiul acțiunilor de la analizele de management anterioare;
- modificări în aspectele interne și externe ce ar putea să influențeze SIM;
- feedback-ul de la client și comunicarea cu părțile externe interesate;
- gradul de îndeplinire al obiectivelor generale și specifice;
- funcționarea proceselor și conformitatea produselor și a serviciilor;
- neconformități și acțiuni corective;
- rezultatele monitorizării și măsurării;
- rezultatele auditurilor interne și evaluările conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe la care universitatea subscrie;
- performanța furnizorilor externi;
- adecvarea resurselor;

- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- oportunități pentru îmbunătățire;
- audituri interne / externe sau inspecții.

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management includ orice decizii și acțiuni referitoare la:

- îmbunătățirea eficacității SIM și a proceselor sale;
- îmbunătățirea serviciilor în raport cu cerințele clientului;
- decizii și acțiuni referitoare la posibile schimbări în politică, obiective;
- necesarul de resurse.

10. Îmbunătățire

10.1. Generalități

UMC determină și selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează acțiuni necesare pentru îndeplinirea cerințelor clienților și pentru a crește satisfacția clientului incluzând:

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

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

Pentru a elimina cauzele neconformităților, în scopul de a preveni reapariția acestora, sunt întreprinse acțiuni corective. Procedura de sistem *Controlul neconformităților și acțiuni corective* are drept scop definirea activităților care se desfășoară în UMC pentru a asigura identificarea situațiilor și cauzelor care pot periclita calitatea și a întreprinde acțiunile necesare în cazul în care apare o neconformitate.

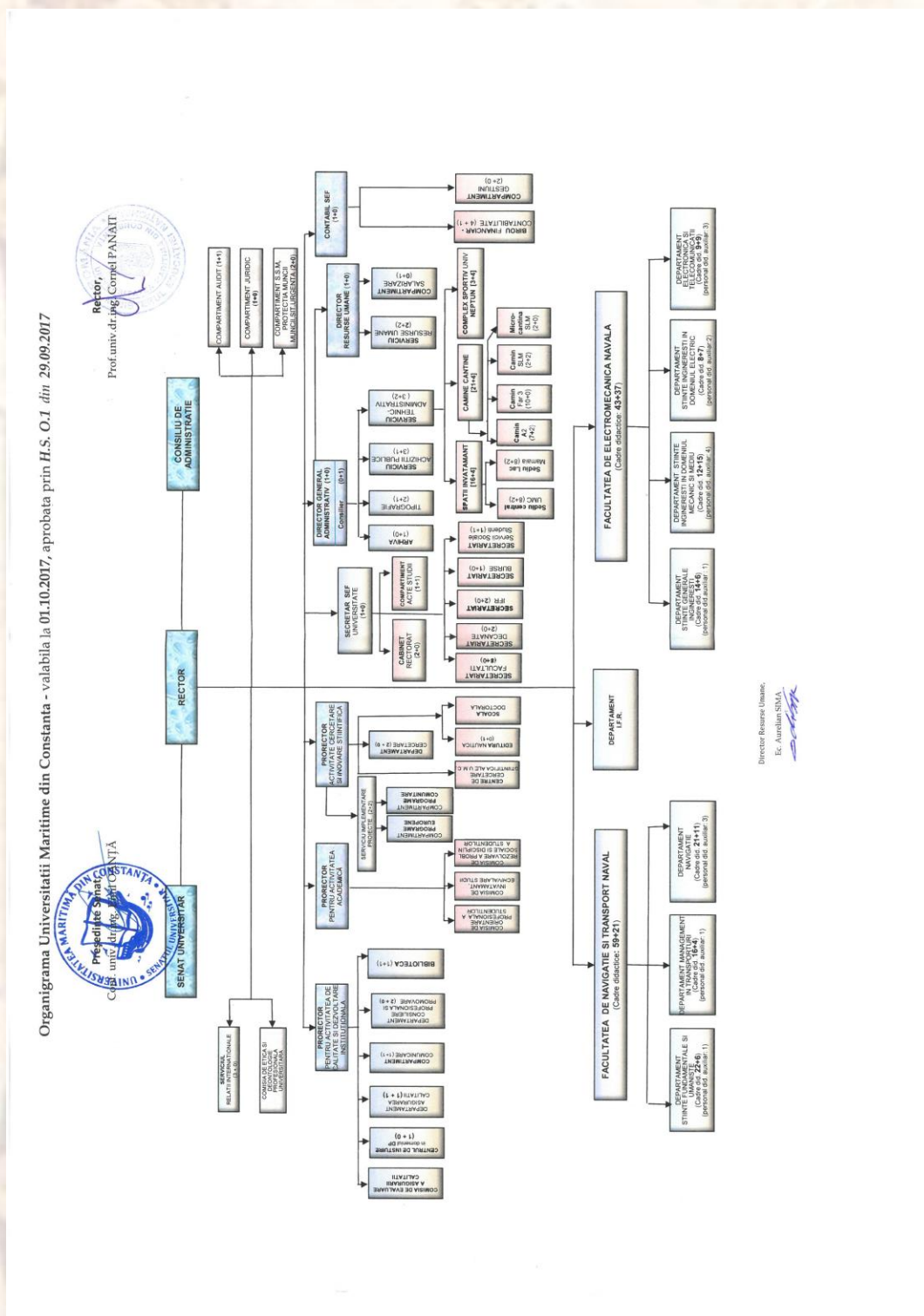
Procedura definește cerințele pentru:

- întreprinderea de acțiuni pentru controlul și corectarea neconformităților;
- analizarea și remediarea consecințelor;
- examinarea și analizarea neconformităților;
- determinarea cauzelor neconformităților;
- determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apara;
- implementarea acțiunilor necesare;
- analiza eficacității oricărei acțiuni corective întreprinse;
- actualizarea riscurilor și oportunităților;
- efectuarea de modificări ale SIM dacă este necesar;
- păstrarea informațiilor documentate.

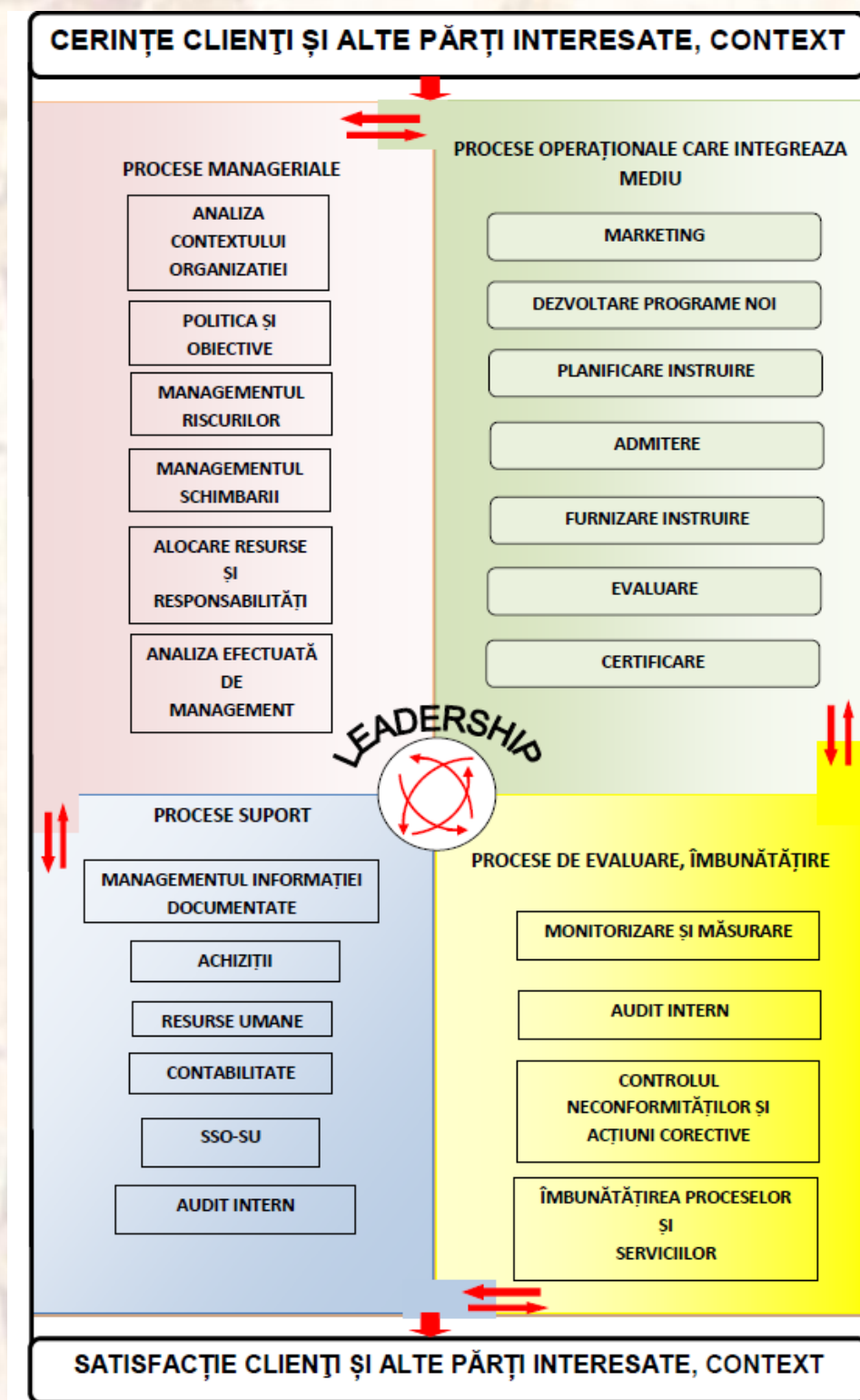
10.3. Îmbunătățire continuă

Eficacitatea SIM este analizată în permanență și îmbunătățită în mod continuu prin aplicarea politicii referitoare la calitate mediu, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective, determinării riscurilor și oportunităților și a analizei efectuate de management.

ANEXA I Organigrama UMC



Anexa II Diagrama proceselor din UMC



Anexa III Politica integrată calitate-mediu

Politica integrată aplicată de *Universitatea Maritimă din Constanța* în domeniul calității și mediului are la bază angajamentul conducerii acesteia de a furniza servicii care să satisfacă cerințele clienților în condiții de eficiență și eficacitate, fără a afecta semnificativ mediul înconjurător și să asigure sănătatea și siguranța în muncă, conform politicii definite și asumate de conducere.

Pentru realizarea acestor deziderate, aplicarea prevederilor din manualul managementului integrat este obligatorie pentru toți angajații, aceștia acționând cu consecvență pentru atingerea obiectivelor ce derivă din această politică, luând în considerare riscurile și oportunitățile determinate și având în vedere ciclul de viață al produselor implicate în operarea proceselor sale.

Conducerea Universității s-a angajat pentru menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat conform cerințelor ISO 9001:2015 și ISO 14001:2015, astfel încât prin aceasta să crească continuu eficacitatea proceselor stabilite pentru domeniul de activitate al Universității, precum și pentru reducerea poluării și a impactului negativ asupra mediului și îmbunătățirea continuă.

Obiectivele generale ale Universității în domeniul calității și mediului sunt orientate în următoarele direcții:

- Creșterea competitivității serviciilor furnizate prin calificarea și experiența angajaților, precum și prin dezvoltarea infrastructurii universității.
- Asigurarea resurselor umane, materiale, informaționale și de infrastructură necesare îmbunătățirii continue a eficacității sistemului, îmbunătățirea mediului de lucru, astfel încât să se realizeze conformitatea cu cerințele determinate.
- Managementul proceselor în conformitate cu cerințele standardelor de referință pentru realizarea și îmbunătățirea continuă a performanței în domeniul calității, mediului și a eficacității sistemului de management integrat.
- Îndeplinirea obligațiilor de conformare specifice organizației, aplicabile activităților Universității în domeniul calității și mediului.
- Prevenirea poluării.
- Managementul performant al deșeurilor rezultate din activitățile Universității.

Data,
25.05.2018

Rector,
Prof.univ. Cornel PANAIT

Anexa V Definiții și abrevieri

Definiții

acțiune corectivă = acțiune de eliminare a cauzelor unei neconformități și de prevenire a reapariției;

asigurarea calității = parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite;

aspect de mediu = element al activităților, produselor sau serviciilor unei organizații care interacționează sau poate interacționa cu mediul;

audit = proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit;

auditor = persoana care are aptitudini demonstrate și competența demonstrată de a efectua un audit;

calitate = măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele;

capabilitate = abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru produs;

cerință = nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;

ciclu de viață = etape consecutive și intercorelate ale unui sistem produs (sau serviciu, de la achiziția materiilor prime sau generarea acestora din resurse naturale până la reintegrarea acestuia în natură;

clasă = categorie sau rang dat diferitelor cerințe referitoare la calitate pentru produse, procese sau sisteme având aceeași utilitate funcțională;

client = destinatar al unui produs furnizat de furnizor (sau executant). Prin client se poate înțelege: consumator final, utilizator, cumpărător, beneficiar;

compartiment organizatoric – responsabilități, autorități și relații dispuse într-o schemă, prin care o organizație își exercită funcțiile;

competență = capacitate de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate așteptate

condiție de mediu = stare sau caracteristică a mediului, așa cum a fost determinată la un moment dat;

conformitate = îndeplinirea unei cerințe;

controlul calității = parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate;

defect = neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată;

dovadă obiectivă = date care susțin că ceva există sau este adevărat;

echipamente de măsurare = măsurile, aparatele, dispozitivele, instalațiile, precum și mostrele de materiale și substanțe care materializează și conservă unitățile de măsură și furnizează informații de măsurare;

eficacitate = măsura în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt atinse;

entitate = ceea ce poate fi descris și luat în considerare în mod individual. Poate fi: o activitate sau un proces, un produs, o organizație, un sistem sau o persoană, sau orice combinație a acestora;

furnizor = organizație care furnizează un produs clientului; într-o situație contractuală poate fi denumit contractant. Furnizor poate fi: producătorul, distribuitorul, importatorul, montatorul sau organizația prestatoare de servicii;

îmbunătățire continuă = activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe;

îmbunătățirea calității = acțiuni întreprinse de întreaga organizație pentru creșterea eficacității

și eficienței activităților și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atât pentru organizație, cât și pentru clienții/beneficiarii/colaboratorii acesteia;

impact asupra mediului = orice modificare a mediului, dăunătoare sau benefică, care rezultă total sau parțial din aspectele de mediu ale organizației;

indicator = reprezentarea măsurabilă a stării sau stadiului proceselor de operare, de management sau a condițiilor;

informații documentate = informații necesar a fi controlate și menținute de o organizație și mediul suport al acestora;

înregistrare = document care furnizează dovezi obiective privind gradul de satisfacere a condițiilor referitoare la calitate;

inspecție = activitate cum ar fi măsurarea, examinarea, încercarea sau verificarea cu un calibrul a uneia sau mai multor caracteristici ale unei entități și compararea rezultatelor cu condițiile specificate în scopul de a stabili dacă este realizată conformitatea pentru fiecare caracteristică;

managementul calității = ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității;

măsurare = proces pentru a determina o valoare;

mediu = spațiul în care funcționează o organizație, care include aerul, apa, pământul, resursele naturale, flora, fauna, ființele umane și relațiile între acestea;

monitorizare = determinarea stării unui sistem, proces sau a unei activități;

neconformitate = încălcarea sau nerespectarea unei condiții specificate sau absența față de condițiile specificate a uneia sau mai multor caracteristici privind calitatea;

obiectiv = rezultat care urmează a fi îndeplinit;

obiectiv al calității = ceea ce se urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate;

obiectiv de mediu = obiectiv stabilit de organizație în conformitate cu politica de mediu;

obligații de conformare = cerințe legale față de care o organizație este obligată să se conformeze și alte cerințe față de care organizația este obligată sau alege să se conformeze;

parte interesată = individ sau grup care poate afecta sau poate fi afectat de performanțele unei organizații;

performanță = rezultat măsurabil;

politica de mediu = intențiile globale și direcția unei organizații referitoare la performanțele sale de mediu exprimate oficial de managementul la cel mai înalt nivel;

politica în domeniul calității = obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de către managementul la nivelul cel mai înalt;

prevenirea poluării = utilizarea unor procese, practici, tehnici, materiale, produse, servicii sau energie care împiedică, reduc sau controlează (separat sau în combinație) crearea, emisia sau descarcarea oricarui tip de poluant sau deșeu, pentru a reduce impacturile dăunătoare asupra mediului;

proces = ansamblu de resurse și activități interdependente care transformă datele de intrare în date de ieșire;

proces externalizat = proces de care organizația are nevoie în cadrul sistemului de management al calității și pe care îl alege să fie efectuat de o parte externă;

produs = rezultat al activităților sau proceselor; un produs poate cuprinde servicii, hardware, materiale procesate, software sau o combinație a acestora;

risc = o problemă (situație, eveniment etc.) care nu a apărut încă, dar care poate apărea în viitor, caz în care obținerea rezultatelor prealabil fixate este amenințată sau potențată;

sistem de management = sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective;

specificație = informație documentată care precizează condiții. Trebuie indicat tipul specificației: de produs, de încercare etc., precum și referiri la desene, modele, documente relevante etc.;

trasabilitate = aptitudine de regăsire a istoricului, a utilizării sau a localizării unei entități prin identificări înregistrate;

validare = confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că sunt satisfăcute condițiile particulare pentru o anumită utilizare, prevăzută;

verificare = confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că au fost satisfăcute condițiile specificate.

Abrevieri

- IMO** – Organizația Maritimă Internațională
- ISO** - Organizația Internațională de Standardizare
- MMI** - Manualul de management integrat
- RAC** - Raport de acțiuni corective
- RNC** - Raport de neconformitate
- SIM** - Sistemul Integrat de Management Calitate-Mediu
- UMC** - Universitatea Maritimă din Constanța