

UNIVERSITATEA „ARTIFEX” din București

Sediu:

Bucuresti, Str. Economu

Cezărescu, nr. 47, sector 6

E-mail:universitatea@artifex.org.ro



MANUALUL CALITĂȚII

MC

Ediția 8

Revizia 0

ISO 9001:2015

06.06.2018



BUN DE DIFUZARE

EXEMPLAR NR.: _____

Acest document aparține UNIVERSITĂȚII „ARTIFEX” din București
și nu poate fi publicat sau multiplicat, parțial sau integral, decât cu aprobarea scrisă a
Conducerii organizației



BUN DE DIFUZARE

EXEMPLAR NR.: _____

Pagina de garda**CAPITOLUL I: INTRODUCERE. PRINCIPII DE BAZĂ**

- 1.1 Generalități
- 1.2 Date despre organizație
- 1.3 Structura organizatorică a societății
- 1.4 Principii de bază

CAPITOLUL II: REFERINȚE NORMATIVE**CAPITOLUL III: TERMENI ȘI DEFINIȚII. ABREVIERI**

- 3.1 Termeni și definiții
- 3.2 Abrevieri

CAPITOLUL IV: CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

- 4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează
- 4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate
- 4.3 Determinarea domeniului de aplicare al SMC
- 4.4 Sistemul de management și procesele sale

CAPITOLUL V: LEADERSHIP

- 5.1 Leadership și angajament
 - 5.1.1 Generalități
 - 5.1.2 Orientarea către client
- 5.2 Politică
 - 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate
 - 5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate
- 5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

CAPITOLUL VI: Planificare

- 6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților
- 6.2 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor
- 6.3 Planificarea schimbărilor



	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: MC
	CUPRINS	Pagina: 2 din: 3
		Ediția: 8
		Revizia: 0


CAPITOLUL VII: Suport

- 7.1 Resurse
 - 7.1.1 Generalități
 - 7.1.2 Personal
 - 7.1.3 Infrastructură
 - 7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor
 - 7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare
 - 7.1.5.1 Generalități
 - 7.1.5.2 Trasabilitatea măsurărilor
 - 7.1.6 Cunoștințe organizaționale
- 7.2 Competență
- 7.3 Conștientizare
- 7.4 Comunicare
- 7.5 Informații documentate
 - 7.5.1 Generalități
 - 7.5.2 Creare și actualizare
 - 7.5.3 Controlul informațiilor documentate



CAPITOLUL VIII: Operare

- 8.1 Planificare și control operațional
- 8.2 Cerințe pentru servicii educaționale
 - 8.2.1 Comunicarea cu clientul
 - 8.2.2 Determinarea cerințelor pentru servicii educaționale
 - 8.2.3 Analizarea cerințelor pentru servicii educaționale
 - 8.2.4 Modificări ale cerințelor pentru servicii educaționale
- 8.3 Proiectarea și dezvoltarea documentelor în vederea furnizării serviciilor educaționale
 - 8.3.1 Generalități
 - 8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării
 - 8.3.3 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării
 - 8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării
 - 8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării
 - 8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării
- 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior
 - 8.4.1 Generalități
 - 8.4.2 Tipul și amploarea controlului
 - 8.4.3 Informații pentru furnizorii externi
- 8.5 Furnizare de servicii educaționale
 - 8.5.1 Controlul furnizării de servicii educaționale
 - 8.5.2 Identificare și trasabilitate
 - 8.5.3 Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi
 - 8.5.4 Păstrare
 - 8.5.5 Activități post – livrare
 - 8.5.6 Controlul modificărilor
- 8.6 Eliberarea serviciilor educaționale
- 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme

	MANUALUL CALITĂȚII	Cod: MC
	CUPRINS	Pagina: 3 din: 3
		Ediția: 8
		Revizia: 0

CAPITOLUL IX: EVALUAREA PERFORMANȚEI

- 9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare
 - 9.1.1 Generalități
 - 9.1.2 Satisfacția clientului
 - 9.1.3 Analiză și evaluare
- 9.2 Audit intern
- 9.3 Analiza efectuată de management
 - 9.3.1 Generalități
 - 9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management
 - 9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

CAPITOLUL X: ÎMBUNĂȚĂȚIRE

- 10.1 Generalități
- 10.2 Neconformitate și acțiune corectivă
- 10.3 Îmbunătățire continuă

