



TÜVRheinland[®]

Precisely Right.

**CERTIFICAT
01 100 1521152**

Raport de audit

TRCert - ISO 9001:2015

**Pentru
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU ARAD
Arad, B-dul Revolutiei nr.77**

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Reinnoire

Conținut

1	Obiectivele, criteriile și concluziile auditului	3
2	Domeniu	4
2.1	Descrierea organizației.....	4
2.2	Domeniul certificării, domeniul auditat.....	4
3	Modificări în sistemul de management / Analiza contractului.....	5
4	Constatări de audit.....	5
5	Date.....	7

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Reinnoire

Conducător echipă de audit	:	Ardelean Ovidiu
Echipe de audit	:	Ardelean Ovidiu, Miklos Attila
Reprezentantul sm	:	Florentina Munteanu
Data auditului	:	27.09.2017 – 29.09.2017

1 Obiectivele, criteriile și concluziile auditului

Eficacitatea sistemului de management a fost verificată la fața locului prin eșantionare de către echipa de audit / auditor selectat(ă) în mod adecvat. Aceasta se aplică în mod particular la evaluarea conformității activităților cu cerințele standardelor de referință și cu cerințele specificate prin documentația sistemului de management. Aspectele specifice ale activității organizației, cerințele legale și reglementate aplicabile și cerințele specificate prin alte documente general aplicabile au fost și ele luate în considerare. Acesta s-a realizat pe baza unei proceduri prin eșantionare, prin conducerea de interviuri și evaluarea documentației aplicabile. Constatările auditului și recomandările referitoare la oportunitățile de îmbunătățire sunt trecute în secțiunea 4 a acestui raport. Față de planul de audit stabilit nu s-a realizat nici o abatere. Nu există aspecte semnificative care au impact asupra programului de audit.

În urma auditului nu au fost identificate probleme nerezolvate.

Obiectivele auditului:

Determinarea conformității sistemului de management cu criteriile de audit
 Determinarea capacității sistemului de management de a se asigura că organizația clientului îndeplinește cerințele legale, reglementate și contractuale aplicabile
 Determinarea eficacității sistemului de management de a asigura clientul că se poate aștepta în mod rezonabil să își îndeplinească obiectivele specificate
 Identificarea zonelor de îmbunătățire potențială a sistemului de management
 Pe parcursul auditului au fost îndeplinite obiectivele auditului, în ceea ce privește evaluarea tuturor domeniilor prevăzute prin planul de audit.

Standarde aplicabile, criterii de audit:

- Standardul: ISO 9001:2015
- documentația sistemului de management al organizației, revizia din 2017

Concluziile auditului:

<input type="checkbox"/>	Pe parcursul auditului anterior au fost constatate neconformități care au fost demonstrabil corectate. Corecțiile și acțiunile corective implementate în acest sens au fost verificate.
<input type="checkbox"/>	În etapa 1 de audit organizația a demonstrat pregătirea sa pentru certificare. Punctele slabe, dacă au fost identificate, au fost eliminate și acțiunile corective întreprinse pentru acestea au fost verificate

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Reinnoire

Următoarele locații și domenii sunt incluse în domeniul certificării:

Nr. loc. (CN ext.)	Locația inclusă în cert. denumire/adresă locație	Nr. ang.	Domeniu și procesele	Standard(e)	Audit ată
01	Sediul central: Universitatea Aurel Vlaicu Arad, B-dul Revoluției nr.77	125	Invățământ și cercetare	ISO 9001:2008	<input checked="" type="checkbox"/>
02	Universitatea Aurel Vlaicu Arad, str.Elena Dragoi nr.2	172	Invățământ și cercetare	ISO 9001:2008	<input checked="" type="checkbox"/>
03	Universitatea Aurel Vlaicu Str. Academia Teologica nr.9	17	Invățământ și cercetare	ISO 9001:2008	<input checked="" type="checkbox"/>
04	Universitatea Aurel Vlaicu Calea Zimandului nr.8	15	Invățământ și cercetare	ISO 9001:2008	<input type="checkbox"/>

Pe parcursul auditului au fost auditate următoarele subunități organizatorice și procese:

- responsabilitatea managementului, resurse umane, invatamant si cercetare ,achizitii, relatia cu clientii, managementul calitatii, imbunatatire.

Pe parcursul auditului nu au fost vizitate locații temporare.

3 Modificări în sistemul de management / Analiza contractului

De la auditul anterior nu au apărut modificări majore în sistemul de management și în documentația sistemului de management. Informațiile care stau la baza planificării auditului (inclusive domeniu de aplicare, număr de angajați, locații) corespund situației reale întâlnite la fața locului.

4 Constatări de audit

Constatările de audit referitoare la standardele auditate sunt listate în anexa acestui raport

Echipa de audit și organismul de certificare tratează informațiile colectate la audit cu strictă confidențialitate.

Deoarece auditul a fost efectuat pe bază de eșantionare, în sistemul de management mai pot exista alte puncte slabe și neconformități care nu au fost detectate și identificate pe parcursul auditului.

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Reinnoire

Constatări pozitive

Nr.	Unitate/Departament Locație	Constatări pozitive
1	Management	Implicare directă, orientare spre dezvoltare
2	Secretariat	O foarte bună gestionare a informațiilor. Reglementări la zi.
3	Laboratoare (Institut)	Organizare de excepție, dotare performantă
4	Facultatea de teologie	Obiective atinse cu succes (biblioteca, amenajare sală curs)
5	Facultatea de inginerie alimentară, turism și protecția mediului.	Foarte bună integrare a cerințelor standardului cu cerințele de reglementare. Implicare constructivă.

Eliminarea neconformităților constatate la faza anterioară de audit

La faza anterioară de audit nu au fost constatate neconformități.

Neconformitățile constatate:

Nr.	Unitate/Departament Locație	Neconformități
1	---	Nu s-au constatat neconformități

Recomandări, oportunități de îmbunătățire

Următoarele recomandări și oportunități de îmbunătățire furnizate de echipa de audit contribuie la îmbunătățirea continuă a sistemului de management.

Nr.	Unitate/Departament Locație	Recomandări și oportunități pentru îmbunătățire
1	Managementul calității	Se recomandă ca pe baza planului strategic, să se documenteze separat, acele proiecte cu impact relevant în mediul economic pe de o parte și în mediul universitar pe de altă parte.
2	Managementul calității	Se recomandă luarea în analiză a posibilității de îmbunătățire a structurii informației documentate necesare, prin trasabilitate, cu elemente de management vizual (scheme flux sintetice, relativ la cerințele standardului)
3	Audit intern/RMC	Mai mare atenție la formularea constatărilor de audit (recomandări și neconformități)
4	Management/RMC	Se recomandă elaborarea unui Raport al analizei efectuate de management foarte sintetic, în care să apară pe lângă elementele cerute de standard (informații foarte concrete), și trimiteri succinte la documentele de bază, cum ar fi spre exemplu Rapoartele directorilor de departamente.

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Reinnoire

5 Date

Data de referință pentru auditul următor

24.09.2018

Data agreată pentru auditul următor

Septembrie 2018

13.10.2017

Data

Ardelean Ovidiu

Conducător echipă de audit



Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Reinnoire

Anexa ISO 9001:2015

Aspect	Rezultatul auditului
Contextul organizației	<p>Organizația a determinat aspectele interne și externe referitoare la următoarele domenii:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerințele legale • Colaborări • Comunitate • Concurență • Clienți <p>Organizația a identificat părțile interesate și cerințele ale acestor părți. Exemple de astfel de părți interesate determinate sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoritate- expl: implementarea cerințelor standardelor ARACIS • Studenții – solicitări de reexaminare, solicitări de întrerupere, solicitări cazare, etc.
Politica / obiective	<p>Managementul de vârf a declarat angajamentul său în politica referitoare la calitate din 01.04.2017. Politica referitoare la calitate este adecvată și asigură cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității. Angajează toți angajații la îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.</p> <p>Orientările politicii:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calitatea serviciilor • Creșterea satisfacției părților interesate – în primul rând a studenților <p>Obiective cheie ale calității includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Încadrarea în indicatorii de performanță ARACIS • O mai bună monitorizare și colectare a datelor în scopul analizelor, cu ajutorul platformei informatice în dezvoltare. • Implicarea întregului personal în procesele de îmbunătățire • Asigurarea transparenței
Controlul proceselor inclusiv al proceselor externalizate	<p>Procesele necesare organizației au fost identificate și documentate. Fluxul proceselor și interacțiunea acestora au fost descrise în harta proceselor și sunt controlate în mod adecvat. Procesele sunt ținute sub control în mod adecvat și sunt evaluate la intervale regulate pe baza indicatorilor de performanță.</p> <p>Procesele cheie pentru realizarea serviciilor includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • procesele specifice de secretariat – expl: înscrieri, gestionare dosare student, etc • planificarea graficului de învățământ • planificarea temelor de cercetare • asigurarea de resurse <p>Următoarele procese sunt externalizate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nu sunt procese de învățământ și cercetare externalizate <p>Procesele sunt analizate și ținute sub control în mod adecvat.</p>
Gândire bazată pe risc	<p>Riscurile sunt evaluate pentru procesele de învățământ și cercetare.</p> <ul style="list-style-type: none"> - preluarea de lucrări științifice de către toate cadrele didactice - participarea studenților la cercurile științifice - promovarea programului de studiu - Responsabilități echilibrate între membrii departamentelor <p>Următoarele instrumente sunt utilizate în ceea ce privește riscurile</p>

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Reinnoire

Aspect	Rezultatul auditului
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificare în cadrul departamentelor - Analiză riscuri - Managementul riscurilor – stabilirea unor acțiuni de minimizare sa/și înlăturare
Cerințele clienților și alte cerințe	<p>Organizația analizează și evaluează cerințele și/sau solicitările clienților și orice cerințe documentate, asumate de organizație, legale și reglementate în cadrul domeniului de aplicare și realizează analiza fezabilității acestor cerințe pe departamente.</p> <p>Conformitatea cu cerințele este documentată. Modificările față de cerințele definite inițial sunt tratate în mod asemănător.</p> <p>Următoarele cerințe influențează în mod semnificativ calitatea serviciilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglementările legale <p>Cerințele cheie legale, reglementate și ale clienților includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardele ARACIS • Solicitări ale studenților în special
Satisfacția și reclamațiile clienților	<p>Organizația menține proceduri documentate și eficiente care reglementează tratarea informațiilor, analiza datelor, acțiunile de îmbunătățire și răspuns la feedbackul clientului. Rezultate ale satisfacției clientului: evaluarea satisfacției studenților se face printr-un sondaj implementat pe platforma informatică, după o serie de criterii cuantificabile, care ulterior sunt analizate. Nivelul de mulțumire al studenților este la un nivel superior. Tratarea reclamațiilor clientului: nu s-au înregistrat reclamații din partea studenților.</p>
Audit intern și analiza efectuată de management	<p>Organizația evaluează implementarea, menținerea și eficacitatea sistemului de management prin efectuarea auditurilor interne de sistem planificate anual. Aceste audituri sunt efectuate în mod adecvat. Neconformitățile detectate în aceste audituri interne sunt analizate și sunt implementate corecții și acțiuni corective.</p> <p>Managementul de vârf analizează la intervale regulate eficacitatea sistemului de management al calității, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficient. Analiza de management din data de 17.03.2017 a fost efectuată conform cerințelor stabilite și a fost eficientă.</p>
Utilizarea certificatului și a mărcii de certificare	<p>Organizația utilizează certificatul și marca de certificare în conformitate cu cerințele de utilizare. Exemple de utilizare certificat: afișat în birouri. Exemple de utilizare marcă de certificare: în antetul corespondenței.</p>

Capitol standard	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3		
Calificativ *	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Nr. neconformitate												
Capitol standard	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7
Calificativ *	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Nr. neconformitate												
Capitol standard	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3						
Calificativ *	1	1	1	1	1	1						
Nr. neconformitate												

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Reinnoire

- * **Calificativ:**
- 1 = conformitate
 - 2 = neauditat în acest audit
 - 3 = nesatisfacere/neconformitate (a se vedea raportul de neconformitate)
 - 4 = neaplicabil