



TÜVRheinland[®]

Precisely Right.

01 100 1521152

Raport de audit

ISO 9001:2015

pentru

UNIVERSITATEA AUREL VLAICU ARAD

Arad, B-dul Revoluției nr. 77

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

Conținut

1	Rezultat audit.....	3
2	Domeniu	4
2.1	Descrierea organizației	4
2.2	Domeniul certificării	4
3	Modificări în sistemul de management / Analiza contractului.....	5
4	Constatări de audit	5
5	Date	5

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

Conducător echipă de audit : Ardelean Ovidiu
Echipa de audit : Ardelean Ovidiu, Gyongyi Ștefan
Reprezentantul sm : Florentina Munteanu
Data auditului : 01.10.2020 – 02.10.2020

1 Obiectivele, criteriile și concluziile auditului

Eficacitatea sistemului de management a fost verificată la fața locului prin eșantionare de către o echipă de audit selectată 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.

<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
<input type="checkbox"/>	Auditul curent a relevat xx neconformități majore și xx neconformități minore:
<input type="checkbox"/>	Neconformitățile majore (Nr. x) fac necesară efectuarea unui audit de urmărire pentru verificarea eficacității corecțiilor și a acțiunilor corective (data probabilă:....)
<input checked="" type="checkbox"/>	Organizația a stabilit și menține un sistem eficace pentru a se asigura conformitatea cu politica și cu obiectivele sale. Referitor la obiectivele auditului, echipa de audit confirmă, că sistemul de management al organizației este conform, este menținut în mod adecvat și implementat în ceea ce privește standardul(ele) de referință.

Prin urmare, auditorul recomandă

<input checked="" type="checkbox"/>	Emiterea noilor certificate.
<input type="checkbox"/>	Menținerea certificatelor existente.
<input type="checkbox"/>	Includerea modificărilor (a se vedea secțiunea 3) în domeniului de aplicare al certificatelor existente.
<input type="checkbox"/>	Menținerea sau emiterea certificatului numai după finalizarea cu succes a unui audit de urmărire.

2 Domeniu

2.1 Descrierea organizației

Tipul: Institutie de învățământ superior
 Structura: Senat, Rector, Prorectori, Decani, personal facultati, personal dep.cercetare
 Mărimea: 9 facultati
 Numărul de angajați: 322
 Servicii realizate: învățământ și cercetare

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

Procese de bază: învățământ și cercetare
 Apartenență la grupuri de firme, corporații: N/A
 Segmentul de piață: învățământ superior
 Clienți: studenți, angajatori

2.2 Domeniul certificării, domeniul auditat

Domeniul certificării: (pentru fiecare standard)	Învățământ și cercetare
Cerințe ISO 9001 care nu sunt aplicabile:	n/a
Justificarea excluderilor:	n/a

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)	Auditată
01	Sediul central: Universitatea Aurel Vlaicu Arad, B-dul Revoluției nr.77 Management superior si coordonare SMC Facultatea de Științe Eco- nomice	128	Învățământ și cercetare	ISO 9001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>

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

02	Universitatea Aurel Vlaicu Arad, str.Elena Dragoi nr.2 Laboratoare cercetare Facultatea de Științe ale Educației, Psihologie și Asistență Socială Facultatea de Educație Fi- zică și Sport Facultatea de Inginerie Facultatea de Inginerie Ali- mentară, Turism și Pro- tecția Mediului Facultatea de Științe Exacte (văzut) Facultatea de Științe Uma- niste și Sociale	162	Invățământ și cercetare	ISO 9001:2015	<input type="checkbox"/>
03	Universitatea Aurel Vlaicu Str. Academia Teologica nr.9 Facultatea de Teologie	17	Invățământ și cercetare	ISO 9001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>
04	Universitatea Aurel Vlaicu Calea Zimandului nr.8 Facultatea de Design	15	Invățământ și cercetare	ISO 9001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>

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 (inclusiv domeniul de aplicare, numărul de angajați, locațiile) corespund situației reale întâlnite la fața locului.

Descrierea domeniului de aplicare din certificat reflectă în mod adecvat domeniul de aplicare al sistemului de management.

O comandă corespunzătoare pentru tipărirea certificatului este atașată.

Planul de audit nu a fost modificat în timpul auditului.

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

4 Constatări de audit

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

Toate informațiile obținute în timpul auditului vor fi tratate cu strictă confidențialitate de către auditor și organismul de certificare. Având în vedere faptul că auditul a fost efectuat pe bază de eșantionare, în sistemul de management mai pot exista alte puncte slabe și neconformități care nu au fost identificate pe parcursul auditului.

Nr.	Unitate/Departament Locație	Constatări pozitive
1	Management	Implicare direct, orientare spre dezvoltare.
2	Managementul calității	Sistem foarte bine coordonat.
3	Facultăți	Programe bine planificate, procesele sunt bine ținute sub control.

Următoarele recomandări și oportunități de îmbunătățire furnizate de auditor sunt destinate să contribuie la îmbunătățirea continuă a sistemului de management.

Nr.	Unitate/Department Locație	Recomandări și oportunități pentru îmbunătățire
1	Managementul calității	Se recomandă o definiție mai clară a elementelor de intrare cerute de standardul de referință, relativ la informațiile care sunt analizate cu ocazia analizelor de management.

5 Date

Data de referință pentru auditul următor

24.09.2021

Data agreată pentru următorul audit

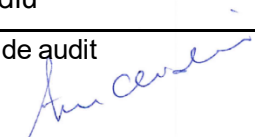
Septembrie 2021

05.10.2020

Data

Ardelean Ovidiu

Conducător echipă de audit



Anexa ISO 9001:2015

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

Aspect	Rezultatul auditului
Contextul organizației	<p>Organizația a determinat aspectele interne și externe referitoare la următoarele domenii:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerințe legale • Colaborări • Comunitate <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"> • studenți • cadre universitare • autorități (ARACIS)
Politica / obiective	<p>Managementul de la cel mai înalt nivel a declarat că politica sa de calitate este obligatorie și implementată. Politica referitoare la calitate este adecvată și asigură cadru pentru obiectivele calității. Aceasta angajează întregul personal pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.</p> <p>Obiective cheie ale calității includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Încadrarea în indicatorii de performanță ARACIS • Implicarea întregului personal în procesele de îmbunătățire • Creșterea nivelului satisfacției clienților <p>Acestea sunt măsurabile și sunt controlate, comunicate și actualizate în mod regulat.</p>
Controlul proceselor inclusiv al proceselor externalizate	<p>Procesele necesare organizației au fost identificate și documentate. Fluxul proceselor și interacțiunea acestora au fost descrise și sunt controlate în mod adecvat. Procesele sunt evaluate la intervale regulate prin intermediul indicatorilor cheie de performanță.</p> <p>Procesele cheie pentru realizarea produsului 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>Cerințele pentru gândirea bazată pe risc se realizează în organizație astfel: Gândirea bazată pe risc a fost aplicată pentru următoarele procese:</p> <ul style="list-style-type: none"> • procese de management, principale și suport <p>Exemple de riscuri și oportunități pentru procesele identificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • imposibilitatea comunicării cu partenerii străini – nu toate cadrele didactice cunosc o limbă străină • neîndeplinirea reglementărilor legale (schimbări frecvente în legislație) <p>Exemple de măsuri întreprinse pentru a reacționa asupra riscurilor identificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • s-au introdus ore de limba engleză și franceză pentru cadrele didactice • Sunt planificate revizii anuale pentru toate documentele (regulamente, metodologii, proceduri, etc) <p>Exemple de riscuri și oportunități legate de contextul organizației sunt :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riscul de neîndeplinire a reglementărilor

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

Aspect	Rezultatul auditului
	Referitor la gândirea bazată pe riscuri, se folosesc următoarele instrumente : <ul style="list-style-type: none"> Analiza SWOT Analize de risc pe facultăți
Cerințele clienților și alte cerințe	Organizația analizează și evaluează cerințele și/sau solicitările clienților și orice cerințe documentate, asumate de organizație, legale și reglementate, în cadrul unui studiu de fezabilitate, realizat în echipă. Ofertele sunt întocmite și aprobate de Secretariatul universității. Persoana care a pregătit oferta examinează documentele pentru a se asigura conformitatea cu oferta și documentează această conformitate. Aceeași procedură se aplică amendamentelor. Următoarele cerințe de proces afectează în mod semnificativ calitatea serviciilor: <ul style="list-style-type: none"> Cerințele reglementărilor legale – învățământul este complet reglementat legal Cerințele cheie legale, reglementate și ale clienților includ: <ul style="list-style-type: none"> Standardele ARACIS Solicitări ale studenților în special
Satisfacția și reclamațiile clienților	Organizația menține proceduri documentate și eficiente care reglementează tratarea informațiilor, analiza datelor, acțiunile de îmbunătățire și răspuns la feedbackul clienților săi (studenții).
Audit intern și analiza efectuată de management	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 identificate în aceste audituri interne au fost corectate înainte de a se efectua auditul documentat în acest raport. 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 (Raportul Rectorului) din data de 31.03.2020 a fost efectuată conform cerințelor stabilite și a fost eficientă.
Utilizarea certificatului și a mărcii de certificare	Organizația utilizează certificatul și marca de certificare în conformitate cu cerințele de utilizare. Acest lucru a fost verificat prin eșantionare. Eșantionarea a inclus cărți de vizită, broșuri sau pagina web a companiei sau altele.

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												

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