



**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	Supraveghere 1

## Conținut

<b>1</b>	<b>Rezultatele auditului.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Domeniu .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Descrierea organizației .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Domeniul certificării .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Modificări în sistemul de management / Analiza contractului.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Constatările auditului.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Date.....</b>	<b>5</b>

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU ARAD	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Supraveghere 1

**Conducător echipă de audit** : Ardelean Ovidiu  
**Echipa de audit** : Ardelean Ovidiu, Gyongyi Stefan  
**Reprezentantul sm** : Munteanu Florentina  
**Data auditului** : 11.10.2021

## 1 Rezultatele 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. Obiectivele auditului menționate în planul de audit, 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"/>	În acest audit au fost constatate următoarele neconformități. <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Standard(e):</th> <th style="text-align: center;">Nr. neconformități majore</th> <th style="text-align: center;">Nr. neconformități minore</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ISO 9001</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	Standard(e):	Nr. neconformități majore	Nr. neconformități minore	ISO 9001	0	0
Standard(e):	Nr. neconformități majore	Nr. neconformități minore					
ISO 9001	0	0					
<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 de referință.						

Prin urmare, auditorul recomandă :

<input type="checkbox"/>	Emiterea noilor certificate.
<input checked="" 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.

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU ARAD	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Supraveghere 1

## 2 Domeniu

### 2.1 Descrierea organizației

Tipul: Institutie de invatamant superior

Structura: Senat, Rector, Prorectori, Decani, personal facultati, personal dep.cercetare

Mărimea:9 facultati

Numărul de angajați:322

Servicii realizate: învățământ și cercetare

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 certificat:	Invățământ și cercetare
Cerințe standard ISO 9001 care nu sunt aplicabile:	n/a
Motivele neaplicării:	n/a

Următoarele locații și domenii sunt incluse în domeniul certificării:

Nr. locație	Locații incluse în certificare Denumire/adresa locației	Nr. angajați	Standard și Domeniu	Auditat
1	Sediul central: Universitatea Aurel Vlaicu Arad, B-dul Revolutiei nr.77 Management superior si coordonare SMC Facultatea de Științe Economice	128	ISO 9001:2015 Invățământ și cercetare	x
2	Universitatea Aurel Vlaicu Arad, str.Elena Dragoi nr.2 Laboratoare cercetare	162	ISO 9001:2015 Invățământ și cercetare	x
3	Universitatea Aurel Vlaicu Str. Academia Teologica nr.9 Facultatea de Teologie	17	ISO 9001:2015 Invățământ și cercetare	
4	Universitatea Aurel Vlaicu Calea Zimandului nr.8 Facultatea de Design	15	ISO 9001:2015 Invățământ și cercetare	

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU ARAD	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Supraveghere 1

### 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.

Planul de audit nu a fost modificat în timpul auditului.

### 4 Constatările auditului

Constatările de audit referitoare la standardele auditate sunt listate în anexele acestui raport (a se vedea anexele ISO 9001).

Toate informațiile obținute în timpul auditului vor fi tratate cu strictă confidențialitate de către auditor(i) 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 directă, orientare spre optimizarea proceselor ( utilizarea și dezvoltarea platformei informatice a universității, obiective monitorizate, soluții pentru reducerea costurilor și atragerea finanțărilor, etc)
2	Managementul calității	Sistem de management bine adaptat și complet implementat
3	Institutul de cercetare	Proiecte în derulare bine documentate
4	Secretariat	Procese foarte bine ținute sub control, bună organizare a activităților

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

Nr.	Unitate/Departament Locație	Recomandări și oportunități pentru îmbunătățire
1	Managementul calității	Se recomandă păstrarea în format electronic a unor documente ( expl. raport audit intern), cu toate elementele de formă ( expl: data exacta a intocmirii), așa cum sunt păstrate pe suport de hârtie.
2	Managementul calității	Ar fi un plus pentru organizație, dacă în fișele de post ar apărea elemente referitoare la managementul calității.

### 5 Date

Data de referință pentru auditul următor

12.10.2021

Data agreată pentru următorul audit

Octombrie 2022

Data: 12.10.2021

Ardelean Ovidiu



Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU ARAD	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Supraveghere 1

## 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"> <li>• Cerințe legale ( întreg domeniul este reglementat legal)</li> <li>• Colaborări ( cu alte universități din întreaga lume – Albania, Belarus, India, Taiwan)</li> <li>• Comunitate ( firme private, elevi de liceu )</li> </ul> <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"> <li>• studenți</li> <li>• cadre universitare</li> <li>• autorități (ARACIS)</li> </ul>
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. Obiectivele calității sunt măsurabile și sunt controlate, comunicate și actualizate în mod regulat.</p> <p>Obiective cheie ale calității includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Încadrarea în indicatorii de performanță ARACIS</li> <li>• Implicarea întregului personal în procesele de îmbunătățire</li> <li>• Creșterea nivelului satisfacției clienților</li> <li>• Plan operational – 2021 – conține obiectivele generale și pe facultăți. Spre exemplu: dezvoltarea unui mediu academic competitiv, atragerea unor cadre didactice și cercetători de prestigiu, etc.</li> <li>• Ca rezultate ale obiectivelor stabilite în planul operational pentru facultatea de științe economice, se pot remarca: s-au preconizat 10 posturi pentru concurs și s-au realizat 16; s-a preconizat realizarea a 2 proiecte și s-au realizat 3; s-au propus 3 cadre abilitate și s-a realizat doar unul.</li> </ul>
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"> <li>• procesele specifice de secretariat – expl: înscrieri, gestionare dosare student, etc</li> <li>• planificarea graficului de învățământ</li> <li>• planificarea temelor de cercetare</li> <li>• asigurarea de resurse</li> </ul> <p>Următoarele procese sunt externalizate și sunt analizate și ținute sub control în mod adecvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nu sunt externalizate procese principale</li> </ul>
Gândire bazată pe risc	<p>Cerințele pentru gândirea bazată pe risc se realizează în organizație astfel:</p> <p>Gândirea bazată pe risc a fost aplicată pentru următoarele <b>proces</b>es:</p>

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU ARAD	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Supraveghere 1

Aspect	Rezultatul auditului
	<ul style="list-style-type: none"> <li>procese de management, principale și suport</li> </ul> <p>Exemple de <b>riscuri și oportunități</b> pentru procesele identificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Riscuri legate de finanțare în contextul creșterii prețurilor ( energie electrică, energie termică)</li> <li>Număr redus de studenți în primul an</li> </ul> <p>Exemple de <b>măsuri</b> întreprinse pentru a reacționa asupra riscurilor identificate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programarea vacanțelor în perioada rece a anului pentru reducerea consumurilor de energie</li> <li>Promovarea universității în rândul elevilor de liceu</li> </ul> <p>Exemple de riscuri și oportunități legate de <b>contextul</b> organizației sunt :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finanțare insuficientă- risc</li> <li>Oportunitatea de a lucra la Institutul de cercetare pentru organizatii private ( expl : diverse analize chimice pentru Fares )</li> </ul> <p>Referitor la gândirea bazată pe riscuri, se folosesc următoarele <b>instrumente</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza SWOT</li> <li>Analize de risc pe facultăți</li> </ul>
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 unui studiu de realizare și fezabilitate, realizat în echipă.</p> <p>Persoana care a pregătit oferta examinează contractul pentru a se asigura conformitatea cu oferta și documentează această conformitate într-o confirmare a comenzii. Aceeași procedură se aplică amendamentelor.</p> <p>Următoarele cerințe de proces afectează în mod semnificativ calitatea produsului sau a serviciilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cerințele reglementărilor legale – învățământul este complet reglementat legal</li> </ul> <p>Cerințele cheie legale, reglementate și ale clienților includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Standardele ARACIS</li> <li>Solicitări ale studenților în special</li> </ul>
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.</p>
Audit intern și analiza efectuată de management	<p>Organizația măsoară implementarea, menținerea și eficacitatea sistemului de management prin audituri interne de sistem planificate anual. Organizația efectuează în mod adecvat aceste audituri.</p> <p>Managementul de vârf analizează la intervale regulate și în conformitatea cu cerințele, eficacitatea sistemului de management, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficient. Analiza de management a fost efectuată conform cerințelor stabilite și a fost eficientă.</p> <p>Data ultimei analize de management: 01.03.2021 (Raportul privind starea universității)</p>
Utilizarea certificatului și a mărcii de certificare	<p>Organizația utilizează marca de certificare și certificatul (de exemplu pe cărți de vizită, broșuri sau pagina web a organizației- <a href="http://www.uav.ro">www.uav.ro</a>) în conformitate cu cerințele de utilizare.</p>

Client	Standard(e)	Nr. certificat(e)	Tipul auditului
UNIVERSITATEA AUREL VLAICU ARAD	ISO 9001:2015	01 100 1521152	Supraveghere 1

Capitol standard	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3		
Evaluare *	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
Evaluare *	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						
Evaluare *	1	1	1	1	1	1						
Nr. neconformitate												

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