

**SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE – MEDIU) -
UNIVERSITATEA TEHNICA DE CONSTRUCTII BUCURESTI**

**PROCEDURĂ GENERALĂ
COMUNICARE**

SR EN ISO 9001:2015; SR EN ISO 14001:2015

COD PROCEDURĂ: PG-04

Fișier: PG 04_COMUNICARE.doc

ELABORAT		VERIFICAT	APROBAT
Funcția	Director Centrul de Managementul Calității	PRORECTOR	RECTOR
Nume și prenume	Lect.univ.dr Marian-Valentin POPESCU	Prof.univ.ing. Laurențiu RECE	Prof.univ.ing. Radu Sorin VĂCĂREANU
Semnătura			

Copyright © Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate în exclusivitate proprietarului UTCB
Prezentul document reprezintă proprietatea UNIVERSITĂȚII TEHNICE DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI
Multiplicarea sau difuzarea se face numai cu acordul C.A.

Editia/ Revizia	Data reviziei:	Aprobată de C.A. in data de:
6/ 0	Februarie 2023	

UTC	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-04
COMUNICARE	

FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII

Nr. Crt.	Ediția/Revizia	Motivul Modificării	Data Difuzării
1	6/0	Elaborare Ediție Nouă, cu includerea aspectelor solicitate de noile standarde SR EN ISO 9001 și SR EN ISO 140001	Februarie 2023
2			
3			
4			
5			

Persoana care a realizat ultima modificare/revizuire în fișă:

- Nume prenume:
- Funcție:
- Data Modificării/ Revizuirii
- Semnătura:

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-04
COMUNICARE	

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. Crt.	Nume și Prenume	Funcția în cadrul UTCB	Data Difuzării	Semnătura
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				

UTC	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-04
COMUNICARE	

CUPRINS

CUPRINS.....	4
1. SCOPUL PROCEDURII.....	5
2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII	5
3. ABREVIERI UTILIZATE	5
4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE	6
5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI	7
5.1. Generalități.....	7
5.2. Responsabilități.....	7
5.3. Conținutul procedurii.....	8
6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI	9
7. DISTRIBUIRE	9
8. ANEXE.....	9

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-04
COMUNICARE	

1. SCOPUL PROCEDURII

Procedura descrie modul de primire, de documentare și de răspuns la informațiile și cererile pertinente ale părților interesate (angajați, clienți, furnizorii, autorități competente, organizații neguvernamentale), precum și consultarea angajaților în problemele legate de calitate, mediu.

Procedura include modalitățile de comunicare internă și externă.

Procedura este completată prin proceduri operaționale, instrucțiuni de lucru și/ sau regulamente la nivelul structurilor interne ale UTCB.

2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII

Procedura este aplicabilă la nivelul întregii organizații pentru evaluarea șiținerea sub control a procesului de comunicare.

3. ABREVIERI UTILIZATE

În cadrul procedurii, se vor utiliza termenii și definițiile stabilite în Manualul Sistemului de Management Integrat, cu abrevierile următoare:

- **UTCB** – Universitatea Tehnică de Construcții București;
- **SMI** – Sistem de management integrat (calitate-mediul);
- **MSMI** – Manualul Sistemului de Management Integrat al UTCB;
- **PG – XX** – Procedura generală;
- **PO – XX** – Procedura operațională;
- **IL** – Instrucțiune de lucru;
- **DOC** – Documentație;
- **Ref.** – Referință;
- **ST** – specificație tehnică;
- **F** – Fișă de înregistrare;
- **FSM** – Fișă de evidență a modificărilor și revizuirilor procedurii;
- **CU** – Carta universității;
- **CEIA** – Codul eticii și integrității academice;
- **ROF** – Regulament de organizare și funcționare;
- **CC** – Consiliul calității;
- **CEAC** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
- **RMC** – Responsabili pentru managementul calității;
- **CCPS** – Comisie centrală pe programe de studii;
- **PS** – Plan strategic;
- **PO** – Plan operațional;
- **PC** – Planul calității;
- **OB** – Obiectivele generale ale sistemului de management integrat;
- **Pr A** – Program de audit;
- **PA** – Plan de audit;
- **COORD** – Coordonator;
- **CA** – Consiliul de administrație;
- **IOSUD** – Instituție Organizatoare de Studii Universitare de Doctorat
- **SD** – Școala Doctorală
- **CSUD** - Consiliul Studiilor Universitare de Doctorat
- **CSD** - Consiliul Scolii Doctorale

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-04
COMUNICARE	

- **APLR** – Anul Pregătitor pentru Limba Română
- **CMC** – Centrul de Management al Calității;
- **DCMC** – Director Centru de Management al Calității;
- **P. Pr.** – Propunere de proiect;
- **CTSA** – Consiliul tehnico – științific de avizare;
- **CRI** – Centrul de Relații Internaționale;
- **DGA** - Direcția General Administrativă
- **DE** – Direcția Economică;
- **DTA** – Direcția Tehnică și Administrativă;
- **DRUS** – Direcția Resurse Umane și Salarizare;
- **CMCDI** – Centrul de Management al Cercetării, Dezvoltării și Inovării.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

Elaborarea Manualului Sistemului de Management Integrat (Ediția 6, Revizia 0) și a procedurilor aferente se bazează pe următoarele standarde și documente de referință:

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 9000:2015-Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9004 : 2018 Managementul calității. Calitatea unei organizații. Îndrumări pentru obținerea unui succes durabil;
- SR EN ISO 19011:2018 Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management;
- SR EN ISO 10007:2000 – Managementul calității. Ghid pentru managementul configurației;
- SR ISO 10015:2000 – Managementul calității. Linii directoare pentru instruire;
- SR ISO 10006:2005 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru managementul calității în proiectare;
- SR ISO 10019:2006 – Linii directoare pentru selectarea consultanților în sisteme de management al calității și utilizarea serviciilor acestora;
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2015 în domeniul educației;
- SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr.1175/2006 privind organizarea studiilor universitare de licență și aprobarea listei domeniilor și specializărilor din cadrul acestora;
- Ordinul nr. 5146/2019 privind aprobarea aplicării generalizate a Sistemului european de credite transferabile;
- Ordonanța Guvernului nr. 57/2002 privind cercetarea științifică și dezvoltarea tehnologică;
- Legea 319/2003 privind statutul personalului de cercetare;
- Legea 288/2004 privind Organizarea studiilor universitare;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- Hotărârea Guvernului nr. 681/2011 privind aprobarea Codului studiilor universitare de doctorat;
- Carta Universității și regulamentele interne aferente acesteia (Descoperă UTCB <https://utcb.ro/descopera/carta-utcb/> și <https://utcb.ro/descopera/regulamente/>).
- Ordin nr. 4478/2011 - privind aprobarea standardelor minime necesare și obligatorii pentru conferirea titlurilor didactice din învățământul superior, a gradelor profesionale

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-04
COMUNICARE	

de cercetare-dezvoltare și a atestatului de abilitare, pentru domeniile științifice aferente panelurilor pe domenii fundamentale P 1 – Matematică și științe ale naturii, P 2 – Științe ingineresti și P 3 - Științe biomedicale din cadrul Consiliului Național pentru Atestarea Titlurilor, Diplomelor și Certificatelor Universitare;

- Hotărârea Guvernului nr. 457/2011 - privind aprobarea Metodologiei-cadru de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante din învățământul superior;
- Ordinul nr. 5110/2018 – privind aprobarea standardelor naționale minime pentru acordarea titlului de doctor
- Ordinul nr. 5229/2020 – pentru aprobarea metodologiilor referitoare la acordarea atestatului de abilitare, acordarea titlului de doctor, precum și la soluționarea sesizărilor cu privire la nerespectarea standardelor de calitate sau de etică profesională, inclusiv cu privire la existența plagiatului, în cadrul unei teze de doctorat;
- Ordinul nr. 4621/2020 – Regulament privind organizarea și funcționarea CNATDCU;
- Ordinul nr. 3651/2021 privind aprobarea Metodologiei de evaluare a studiilor universitare de doctorat și a sistemelor de criterii, standarde și indicatori de performanță utilizați în evaluare;
- Hotărârea Guvernului nr. 433/2022 privind aprobarea Nomenclatorului domeniilor și al specializărilor/programelor de studii universitare și a structurii instituțiilor de învățământ superior pentru anul universitar 2022-2023;
- Ordinul nr. 3102/2022 pentru aprobarea Metodologiei-cadru privind organizarea admiterii în ciclurile de studii universitare de licență, de master și de doctorat;
- Hotărârea Guvernului nr. 906/2021 pentru modificarea anexelor nr.1 și 2 la HG 385/2021 privind domeniile și programele de studii universitare de master acreditate și numărul maxim de studenți ce pot fi școlarizați în anul universitar 2021-2022.

5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI

5.1. Generalități

Procesul de comunicare internă / externă din cadrul societății este stabilit și coordonat de Secretariatul UTCB.

Din punct de vedere a modului de transmitere a informațiilor, comunicarea poate fi verbală sau scrisă. Adoptarea modului de comunicare oral sau scris se decide de funcțiile competente, după caz.

Indiferent de modul și forma de comunicare a informațiilor, personalul implicat / desemnat în primirea / transmiterea lor se asigură că acestea sunt complete și că pe parcursul comunicării nu suportă denaturări care să le afecteze conținutul.

Managementul asigură permanent transmiterea în cadrul organizației a responsabilităților și autorităților definite, a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a celor legale și de reglementare, asigurând conștientizarea cerințelor specificate

Datele de ieșire ale procesului de comunicare se concretizează în informații scrise sau orale care constituie date de intrare, în funcție de specificul lor, pentru alte procese din cadrul SMI.

5.2. Responsabilități

Rectorul:

- Asigura resursele necesare realizării procesului de comunicare.
- Verifica și aproba documentele transmise către alte organizații;
- Verifica procesul de comunicare în cadrul analizei efectuate de management.

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-04
COMUNICARE	

Centrul de Managementul Calității (CMC):

- Identifica aspectele sensibile privind comunicarea internă și externă;
- Prezintă informații privind comunicarea în cadrul analizei efectuate de management.

Responsabilii de procese:

- Realizează comunicarea internă și externă în baza acestei proceduri;
- Asigură utilizarea formularelor specifice în procesul de comunicare.

Documentele și înregistrările se întocmesc în concordanță cu dispozițiile interne, iar dacă este necesar și/sau cu cerințele externe/ prevederile legale aplicabile. Aprobarea se consemnează prin semnarea și datarea documentului/ înregistrării.

Responsabilitățile specifice privind întocmirea și gestionarea înregistrărilor privind SMI se regăsesc în procedurile sistemului de management integrat (de sistem sau operaționale), sau în alte documente aplicabile ce descriu activitățile care generează respectivele înregistrări.

Fiecare facultate/departament este responsabilă pentru identificarea, colectarea, evaluarea conținutului, prelucrarea, actualizarea, prezentarea într-o formă îngrijită și punerea la dispoziția persoanelor cu autoritate de control a înregistrărilor SMI.

5.3. Conținutul procedurii

COMUNICAREA INTERNĂ:

Comunicarea internă acoperă transmiterea informațiilor astfel:

- de la conducere către executanți (comunicarea de sus în jos);
- de la executanți spre conducere (comunicarea de jos în sus);
- între diferite funcții organizatorice situate pe aceleași nivele organizatorice (comunicarea pe orizontală).

Transmiterea informațiilor intern se realizează între niveluri ierarhice diferite sau egale, folosind cele mai eficiente modalități.

Aceste modalități sunt stabilite și aprobate de persoanele / funcțiile implicate, astfel:

- întâlniri, analize, ședințe, instruiți organizate de management sau de responsabili de departament;
- transmiterea/difuzarea electronic a documentelor scrise (manual, proceduri, instrucțiuni, tehnologii, proiecte, etc.) sau note interne, dispoziții, fișe de post, etc.
- solicitări, raportări, registre sau înregistrări specifice, propuneri scrise sau orale ale personalului către conducere sau către șefii ierarhici

Informarea personalului se realizează prin întâlniri, analize, ședințe, instruiți, emailuri și afișări.

Cunoașterea nivelului de satisfacție a salariaților se realizează prin evaluarea personalului la toate nivelurile și în cadrul analizelor efectuate de management.

Modalitățile de transmitere și difuzare a diferitelor rapoarte și înregistrări emise de către anumite funcții din cadrul societății sunt reglementate prin documentele de organizare ce definesc legăturile dintre diferitele nivele ierarhice (fișe de post etc.), cât și prin cele care documentează procesele SMI (proceduri, instrucțiuni, fișe de procese, etc.) în care acestea sunt menționate.

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-04
COMUNICARE	

CONSULTAREA PERSONALULUI:

În cadrul SMI angajații sunt:

- implicați în dezvoltarea și analizarea politicilor și a procedurilor de controlare a riscurilor;
- consultați (direct sau prin chestionare) atunci când se fac schimbări care pot afecta mediul de lucru;

Atunci când este cazul personalul de execuție aduce la cunoștința managementului orice probleme sau aspecte semnificative care influențează activitățile realizate și/sau calitatea produsului / serviciului.

COMUNICAREA EXTERNĂ

Prin comunicarea externă se asigură transmiterea între UTCB și partenerii externi (clienți, furnizori, organisme de reglementare, alte părți interesate) a informațiilor care asigură identificarea tuturor cerințelor despre produse / servicii aprovizionate, produse / servicii furnizate, modul de ofertare / contractare a lor și modificările intervenite, aspectele de mediu semnificative ale activităților și sistemul de management de integrat.

În relațiile cu partenerii externi, pentru schimbul de informații, se precizează în funcție de situație, atât persoana de contact, cât și modul de contactare.

Pe tot parcursul colaborării, se ține legătura cu partenerul extern, pentru rezolvarea tuturor cerințelor părților. Modificările care apar de la una dintre părți vor fi transmise în timp util celeilalte (în scris sau oral) pe parcursul realizării produsului / serviciului, etc.

Toate structurile interne ale UTCB mențin și actualizează registre specifice de intrări/ieșiri corespondență.

6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI

Înregistrările referitoare la procesul de comunicare sunt:

- Registrele de intrări/ieșiri corespondență;
- Arhivele în format fizic și electronic.

Înregistrările sunt tratate conform procedurii PG-01 Controlul documentelor și înregistrărilor.

7. DISTRIBUIRE

Prezenta procedură se distribuie următoarelor funcții:

- Responsabilii de proces;
- Șefii de compartimente.

8. ANEXE

- ANEXA 1 – Registrul de corespondență – menținut în format electronic;
- ANEXA 2 – Modele pentru documentele interne și externe;

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

UTC	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-04
COMUNICARE	