HARTA PROCESELOR SMC

CLIENT (cerinte)

PROCESE DE MANAGEMENT

PM① Stabilirea SMC (0.2, 1, 4.1)

PM② Stabilirea politicii privind calitatea (5.3)

PM ③ Stabilirea şi monitorizarea obiectivelor calităţii (5.4.1) **PP 02**

PM ④ Stabilirea autorităţilor şi responsabilităţilor (5.5.1, 5.5.2)

PM ⑤ Asigurarea resurselor (resurse umane, materiale, infrastructură, mediu de lucru)(6.1, 6.2, 6.3, 6.4)
Tehnic
Administrativ -**PL-ADM-…**
SSM si PSU-**PL-SPP…**

PM ⑥ Analiza efectuată de management (5.6)
PP 03

PM⑦Comunicarea internă şi externă (5.5.3, 7.2.3)
PL 01
Centrul de comunicaţii –**PL-CC-…**

PROCESE PRINCIPALE

PP①
Identificarea şi analiza cerinţelor clienţilor
(7.2)
PP 05
Compartiment juridic-**PL-OJ-…**

PP②Achiziţiile şi controlul proceselor externe
(7.4,4.1)
PP 06
PL-CA-.....

PP③Controlul realizării serviciilor
(7.1,7.5.1,7.5.3, 7.5.4,7.5.5)* /**PP 07**
Studii univ. de licenţa-**PL-SUNL-…**
Studii univ. de masterat-**PL-SUM-…**
Studii univ. de doctorat-**PL-SUD-…**
Programe comunitare-**PL-PC-…**
Relatii publice internaţionale-**PL-RPI-…**
DPPD-**PL-DPPD-….**
Direcţia economică-**PL-DE-…**
CFP-**PL-CFP-…**
Tehnic-**PL-T-…**

CLIENT (satisfacţie)

PROCESE AUXILIARE (SUPORT)

PA① Control echipamente de măsurare şi monitorizare (7.6)*

PA②Manipularea,depozitarea şi livrarea documentelor (7.5.3,7.5.5) /**PP 07**
Biblioteca -**PL-B-…**
Secretariat
Tehnic
Administrativ

PA③Controlul documentelor (4.2.3)
PS 01
Secretariat

PA④Controlul înregistrărilor (4.2.4)
PS 02
Secretariat -**PL-SAR-...**

PA⑤ Instruire, conştientizare, competenţă (6.2.2)*
PP 04
Personal-salarizare-**PL-RU-…**
SSM si PSU

PROCESE DE MĂSURARE,ANALIZĂ ŞI ÎMBUNĂTĂŢIRE

PI① Evaluarea satisfacţiei studentilor (8.2.1)
PP 08

PI② Controlul serviciilor,produselor neconforme (8.3)/**PS 04**

PI ③ Acţiuni corective şi preventive (8.5.2, 8.5.3)/**PS 04**

PI④ Măsurarea şi monitorizarea proceselor (8.2.3)

PI ⑤ Analiza datelor (8.4)
PP 03

PI⑥ Măsurarea şi monitorizarea serviciilor,produselor (8.2.4)

PI⑦ Audituri interne (8.2.2)*
PS 03

PI ⑧ Îmbunătăţirea continuă a SMC (8.5.1) **PP 03**

ISO 9001/3./Oriunde în textul prezentului Standard Internaţional, ori de câte ori se întâlneşte termenul “produs”, acesta poate, de asemenea, să însemne şi “serviciu”.