



UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA

Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca

Tel: 0264-596.384, Fax: 0264-593.792

www.usamvcluj.ro

**APROBAT,  
RECTOR,  
Prof. Dr. DORU PAMFIL**

# PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

## COMUNICAREA INTERNĂ


### COD PO-07

EDIȚIA : 2

**STANDARDE DE REFERINȚĂ SR EN ISO 9001:2008  
DIFUZAT ÎN REGIM CONTROLAT. EXEMPLAR NR. 1**


ELABORATĂ	VERIFICATĂ	VIZAT
<b>SECRETAR ȘEF</b>  <b>MĂRIOARA MORAR</b>	<b>Reprezentant Management Calitate (RMC)</b>  <b>Ec. Poruțiu Viorel</b>	<b>SENATUL USAMV CLUJ-NAPOCA</b>  <b>Președinte Senat Prof. Dr. Mărghițaș Liviu Alexandru</b>
_____	_____	_____
<b>VALABILĂ DIN DATA DE _____</b>		

**Avertisment:** Documentul de față este proprietatea USAMV Cluj Napoca.  
Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul Organizației  
Copiile sunt numerotate și ținute sub control.

 <p><b>MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII, TINERETULUI ȘI SPORTULUI</b></p> <p>UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA</p> <p>Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792 <a href="http://www.usamvcluj.ro">www.usamvcluj.ro</a></p>	<p><b>PROCEDURA SISTEMULUI INTEGRAT PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII</b></p>	<p>COD: PO-07</p>
	<p><b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ COMUNICAREA INTERNĂ</b></p>	<p>EDIȚIE: 2</p>
		<p>REVIZIE: 1</p>
		<p>Data: 14.02.2011</p>
		<p>PAG. 2 din 8</p>

### INDICATORUL REVIZIILOR

Nr. crt.	Ediția/ revizia/ data	Conținut sumar sau identificare modificare/analiză	Elaborat	Verificat	Aprobat
			Funcție, nume, prenume și semnătură		
	Ed.2 Rev.1/ 14.02.2011	Elaborare procedură operațională PO-07 Ed.2 Rev.1 / 14.02.2011	Secretar șef  Mărioara Morar	RM  Ec.Viorel Porutiu	RECTOR  Prof. Dr. Doru Pamfil

 <p><b>MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII, TINERETULUI ȘI SPORTULUI</b></p> <p>UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA</p> <p>Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792 <a href="http://www.usamvcluj.ro">www.usamvcluj.ro</a></p>	<p><b>PROCEDURA SISTEMULUI INTEGRAT PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII</b></p>	<p>COD: PO-07</p>
	<p><b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ COMUNICAREA INTERNĂ</b></p>	<p>EDIȚIE: 2</p>
		<p>REVIZIE: 1</p>
		<p>Data: 14.02.2011 PAG. 3 din 8</p>

## 1. SCOP SI DOMENIU DE APLICARE

Procedura stabilește modul în care informațiile referitoare la calitate (obiectivele și politica în domeniul calitatii sau realizările privind calitatea etc.) sunt comunicate la nivelul Universității – Direcția Administrativă .

Procedura se aplică în vederea îmbunătățirii performanțelor Direcției Administrative și a implicării directe a personalului acesteia.

## 2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 2.1. MSMC- Manualul de management al calitatii;
- 2.2. SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe;
- 2.3. SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;

## 3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

### 3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Termenii utilizați și definiția acestora sunt în conformitate cu SR EN ISO 9000:2006 și MSMC

### 3.2. PRESCURTĂRI

DGA- Director General Administrativ  
SMC- Sistem de Management al Calitatii  
RM- Reprezentant Management Calitate  
RSMC– Responsabil Sistem de Management al Calitatii  
MSMC- Manualul de Management Calitate  
RNAC/P- Raport de Neconformități Acțiuni Corective/Preventive  
PO- Procedura operațională  
PV-Proces Verbal  
DA- Direcția Administrativă

Alte definiții utilizate în prezenta procedură:

**Feed-back** – rezultatele informațiilor comunicate primite de către sursa care le-a transmis și compararea lor cu informațiile inițiale comunicate.

## 4. SCHEMA FLUX A PROCESULUI



**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,  
TINERETULUI ȘI SPORTULUI**

**UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE  
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA**

**Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca**  
**Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792**  
[www.usamvcluj.ro](http://www.usamvcluj.ro)

**PROCEDURA SISTEMULUI  
INTEGRAT PENTRU  
MANAGEMENTUL  
CALITĂȚII**

**COD: PO-07**

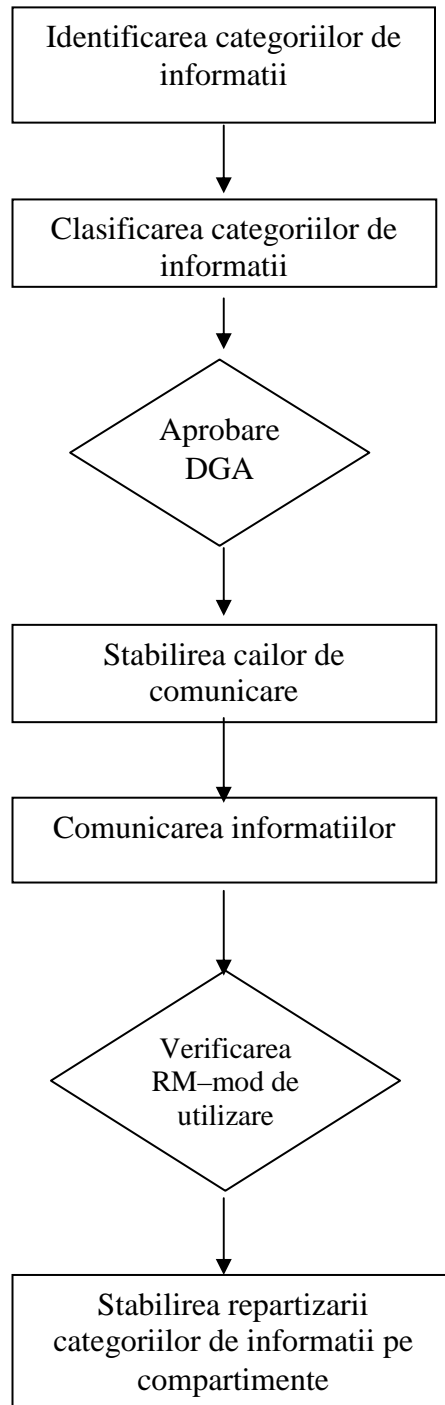
**EDIȚIE: 2**


**PROCEDURĂ  
OPERAȚIONALĂ  
COMUNICAREA INTERNĂ**

**REVIZIE: 1**

**Data: 14.02.2011**

**PAG. 4 din 8**



	<b>MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII, TINERETULUI ȘI SPORTULUI</b>  UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792 <a href="http://www.usamvcluj.ro">www.usamvcluj.ro</a>	<b>PROCEDURA SISTEMULUI INTEGRAT PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII</b>	COD: PO-07
			EDIȚIE: 2
		<b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ COMUNICAREA INTERNĂ</b>	REVIZIE: 1
			Data: 14.02.2011 PAG. 5 din 8

## 5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

### 5.1. GENERALITĂȚI

Procedura prezintă modul în care conducerea Direcției Administrative are organizat și implementat un sistem de identificare a categoriilor de informații utilizate în cadrul direcției, caile de comunicare la nivelul serviciilor/compartimentelor și modalitatea de asigurare a feedback-ului după primirea și analiza acestor informații.

### 5.2. CLASIFICAREA INFORMAȚIILOR

5.2.1. Categoriile de informații referitoare la calitate care trebuie comunicate sunt:

- a - obiectivele și politica în domeniul calității ;
- b – realizările/nerealizările și cauzele acestora referitoare la calitate;
- c – informații privind orice modificări privind activitățile ce pot influența calitatea, altele decât cele precizate în politica în domeniul calității (ex. modificări privind responsabilitățile unor funcții sau reorganizare administrativă a unor activități etc.);
- d – informații privind apariția unor noi reglementări în domeniul calității ;
- e – alte reglementări/informații la nivel de universitate/ direcție sau dispoziții pe care conducerea le consideră importante și pe care dorește să le comunice personalului;
- f – informații privind activitatea curentă a serviciilor/ compartimentelor cu privire la interacțiunea dintre acestea, realizarea interfețelor și delimitarea responsabilităților.

### 5.3. CĂI DE COMUNICARE

5.3.1. Căile de comunicare sunt stabilite la nivelul Universității/ Direcției de către Rector/ Directorul General Administrativ. Aceasta comunicare se poate realiza prin :

- informarea în ordine ierarhică a funcțiilor ;
- intermediul adunărilor/sedințelor/întâlnirilor programate la nivelul Universității/ Direcției;
- modalități diverse de afișare, comunicare etc.

5.3.1.1. Conducerea poate stabili un sistem de *comunicare ierarhică* atunci când apare necesitatea transmiterii de informații sau decizii luate la nivelul Universității/ Direcției și care trebuie aplicate și respectate de către întreg personalul:

- decizii cu caracter administrativ ( ex: stabilirea/modificarea orelor de program, organizarea unor activități, nominalizarea/promovarea unor persoane în funcții etc.);


Aceste informații sunt comunicate în ordine ierarhică până la nivelurile la care sunt destinate să ajungă. Înregistrările aferente se regăsesc în DECIZII sau în responsabilitățile stabilite prin FISA POSTULUI.

- decizii ale conducerii cu referire la cerințe contractuale sau termene de realizare/finalizare a acestora, informații privind diferite măsuri luate pentru buna desfășurare a unui contract/activități etc.

Pentru aceste categorii de informații responsabilul SMC trebuie să identifice împreună cu conducătorul sectorului de activitate coordonat înregistrările în care acestea se pot regăsi sau să se elaboreze noi categorii de înregistrări care să poată fi identificate în cadrul SMC.

5.3.1.2. Atunci când este necesar să se ia decizii importante și acestea trebuie comunicate direct personalului, conducerea poate dispune organizarea unor *adunări generale/sedinte sau întâlniri numai cu acele sectoare de activitate implicate* (informații privind realizări/nerealizări pe linie de calitate, certificarea sistemului calității, informații privind Legi/reglementări la nivel național referitoare la calitate sau la categorii specifice de activități/profesii/condiții specifice de lucru etc.).

Înregistrările pot consta în PROCESE VERBALE ale sedințelor în care se consemnează modul de finalizare a acțiunii.

 <p><b>MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII, TINERETULUI ȘI SPORTULUI</b></p> <p>UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA</p> <p>Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792 <a href="http://www.usamvcluj.ro">www.usamvcluj.ro</a></p>	<p><b>PROCEDURA SISTEMULUI INTEGRAT PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII</b></p>	<p>COD: PO-07</p>
	<p><b>PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ COMUNICAREA INTERNĂ</b></p>	<p>EDIȚIE: 2</p>
		<p>REVIZIE: 1</p>
		<p>Data: 14.02.2011 PAG. 6 din 8</p>

5.3.1.3. La nivelul USAMV se pot utiliza și alte forme de comunicare a unor informații cu caracter general, informații pentru care în general nu este necesar ca personalul să semneze de luare la cunoștință (ex. extrase din legislație cu privire la unele drepturi ale personalului).

Aceste categorii de informații pot fi comunicate prin *afișarea pe un panou sau prin comunicare audio sau electronică*.

#### **5.4. FEED – BACK –UL INFORMARILOR**

5.4.1. La nivelul USAMV informațiile comunicate, în special cele prezentate la punctul 5.3.1.2 sunt analizate cu personalul implicat. De regulă la aceste analize, pot apărea observații, propuneri, sugestii care trebuie să fie înregistrate sub formă de Planuri de propuneri – formular F –PO-07-01.

5.4.2. Planurile de propuneri sunt transmise de către șeful sectorului de activitate/ serviciului/ compartimentului conducerii care analizează și stabilește măsurile adecvate.

5.4.3. Măsurile rezultate ca urmare a Planurilor de propuneri se centralizează de către responsabilul SMC și ele pot constitui date de intrare pentru ședințele de Analiza managementului.

### **6. RESPONSABILITĂȚI**

#### **6.1. Rector**

- Stabilește categoriile de informații ce trebuie comunicate și funcțiile sau nivelurile la care se transmit;
- Aprobă căile și modalitățile de comunicare la nivelul Universității/ Direcției;

#### **6.2. DGA**

- Urmărește modul în care informațiile comunicate sunt primite de funcțiile responsabile;
- Asigură analiza rezultatelor informațiilor comunicate (feed-back);
- Numește persoana responsabilă cu urmărirea modului de desfășurare a acestei activități.

#### **6.3. Responsabili activități/ servicii/ compartimente**

- Coordonează direct activitatea de comunicare a tuturor informațiilor personalului din subordine;
- Asigură mijloacele prin care aceste informații pot fi comunicate cel mai ușor și în timpul cel mai scurt personalului coordonat;
- Stabilesc modalitățile de analiză și prelucrare a acestor informații cu personalul;
- Asigură transmiterea către conducere a rezultatelor acestor analize, precum și a observațiilor sau propunerilor rezultate.

#### **6.4. Responsabil SMC**

- Stabilește modalitățile de comunicare a categoriilor de informații referitoare la calitate ce trebuie transmise la nivelul societății, stabilite de reglementările aplicabile;
- Asigură buna desfășurare a acestei activități;
- Înregistrează disfuncționalitățile în sistemul de comunicare internă și informează conducerea;
- Urmărește ca sistemul de comunicare a informațiilor privind realizarea calității să funcționeze și în sens invers, către conducere (asigurarea feed-back-ului);
- Informează DGA cu privire la eficacitatea sistemului de comunicare internă implementat și propune acțiuni de îmbunătățire.



**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,  
TINERETULUI ȘI SPORTULUI**  
UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE  
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA  
Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca  
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792  
[www.usamvcluj.ro](http://www.usamvcluj.ro)

**PROCEDURA SISTEMULUI  
INTEGRAT PENTRU  
MANAGEMENTUL  
CALITĂȚII**

**PROCEDURĂ  
OPERAȚIONALĂ  
COMUNICAREA INTERNĂ**

COD: PO-07

EDIȚIE: 2

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 7 din 8

## 7. INREGISTRARI

Nr. crt.	Înregistrarea	Suportul	Completează	Loc de păstrare	Durata
1.	Plan de propuneri	Formular F-PO-07-01	Responsabili activitati RSMC	RSMC	3 ani

## 8. ANEXE

**8.1. ANEXA 1:** Formular F-PO-07-01: Plan de propuneri.



**MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,  
TINERETULUI ȘI SPORTULUI**  
UNIVERSITATEA DE ȘTIINȚE AGRICOLE  
ȘI MEDICINĂ VETERINARĂ CLUJ-NAPOCA  
Calea Mănăstur 3-5, 400372, Cluj-Napoca  
Tel: 0264-596.384 int. 352, Fax:0264-593.792  
[www.usamvcluj.ro](http://www.usamvcluj.ro)

**PROCEDURA SISTEMULUI  
INTEGRAT PENTRU  
MANAGEMENTUL  
CALITĂȚII**

COD: PO-07

EDIȚIE: 2

**PROCEDURĂ  
OPERAȚIONALĂ  
COMUNICAREA INTERNĂ**

REVIZIE: 1

Data: 14.02.2011

PAG. 8 din 8

cod F-PO-DA-07-01 ed.2/rev.1

**Model de formular Plan de propuneri,**

**PLAN DE PROPUNERI**

<b>Nr. crt.</b>	<b>TEMATICA</b>	<b>PROPUNERI</b>	<b>SERVICIU/ COMPARTIMENT/ SECTOR DE ACTIVITATE</b>	<b>CINE PROPUNE</b>	<b>OBS.</b>

Data:

Sef serviciu/ compartiment,

**MĂRIOARA MORAR**

---