

Manualul Sistemului de Management al Calității

MC 01

ELABORAT:

Șef DMCCDC

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Baci', written over a horizontal line.

Sergiu Baci

Noiembrie 2008

APROBAT:

RECTOR

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Belostecinic', written over a horizontal line.

Grigore Belostecinic

19.11.2008

**(Decizia Senatului ASEM, proces
verbal nr.4)**

CUPRINS

0. INTRODUCERE.....	4
0.1 INFORMAȚIE DESPRE ASEM	4
0.2 DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA ASEM ÎN DOMENIUL CALITĂȚII..	5
0.3 REPERE CONCEPTUALE ALE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII DIN ASEM	6
0.4 ABORDAREA PROCESUALĂ.....	10
0.5 NOMENCLATORUL REDACȚIILOR MANUALULUI SMC	11
1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE.....	12
2. REFERINȚE NORMATIVE	12
3. TERMENI ȘI DEFINIȚII.....	13
3.1 PREVEDERI GENERALE	13
3.2 ABREVIERI UTILIZATE PENTRU SUBDIVIZIUNILE FUNCȚIONALE	13
3.3 ABREVIERI ȘI DENUMIRI ALE DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	14
4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII.....	15
4.1 PREVEDERI GENERALE	15
4.2 CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE.....	16
4.2.1 GENERALITĂȚI	16
4.2.2 MANUALUL SMC	16
4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR.....	17
4.2.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR.....	18
5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI.....	19
5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI.....	19
5.2. ORIENTAREA CĂTRE CLIENT	19
5.3. POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII	20
5.4. OBIECTIVELE CALITĂȚII ȘI PLANIFICAREA SMC	20
5.5. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI.....	20

5.6.	ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT	21
5.7.	COMUNICAREA INTERNĂ	21
6.	MANAGEMENTUL RESURSELOR.....	22
6.1	ASIGURAREA RESURSELOR	22
6.2	RESURSE UMANE	22
6.3	MENTENANTA INFRASTRUCTURII	23
6.4	CONTROLUL MEDIULUI DE LUCRU	24
7.	REALIZAREA PRODUSULUI / SERVICIULUI	25
7.1	PLANIFICAREA REALIZĂRII SERVICIULUI	25
7.2	PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL	26
7.3	PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE	27
7.4	APROVIZIONAREA.....	28
7.5	PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII	29
7.5.3	IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE	29
7.6	CONTROLUL DISPOZITIVELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE	30
8.	MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂȚĂIRE	31
8.1	GENERALITĂȚI	31
8.2	MONITORIZARE ȘI MĂSURARE.....	31
8.2.2	AUDITUL INTERN.....	32
8.2.3	MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR	34
8.2.4	MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSULUI.....	35
8.3	CONTROLUL PRODUSULUI/SERVICIULUI NECONFORM.....	35
8.4	ANALIZA DATELOR.....	36
8.5	ÎMBUNĂȚĂIRE	37
8.5.2	ACȚIUNI CORECTIVE	37
8.5.3	ACȚIUNI PREVENTIVE	38

ANEXA SCHEMA INTERACȚIUNII PROCESELOR ASEM

0. INTRODUCERE

0.1 INFORMAȚIE DESPRE ASEM

Academia de Studii Economice a Moldovei a fost înființată la 25 septembrie 1991, prin Hotărârea nr. 537 a Guvernului Republicii Moldova.

Prin aceasta a devenit o realitate aspirația multor generații care practicau știința și învățământul economic în Republica Moldova și care-și doreau o instituție de învățământ superior independentă. A devenit posibilă și integrarea învățământului economic superior cu procesul de cercetare științifică,

Scopul instituției s-a axat nu doar pe pregătirea propriu-zisă de specialitate a studenților, dar și pe educarea unei noi mentalități, în spiritul libertății de gândire și acțiune, al pragmatismului și al eficienței vieții.

Pe parcursul anilor de activitate Academia de Studii Economice a evoluat ascendent, devenind principala și, pentru moment, unica instituție universitară de profil economic din țară. Acum A.S.E.M.-ul reprezintă un complex universitar modern, în cadrul căruia activează 6 facultăți, 27 catedre, o bibliotecă modernă, un Departament de Informatizare dotat cu tehnică performantă, câteva centre postuniversitare de instruire și consultanță, serviciile Masterat, Doctorat, alte subdiviziuni. Numele A.S.E.M.-ului îl poartă cu mândrie peste 29 mii de absolvenți din 1992 încoace. În prezent, în A.S.E.M. își fac studiile peste 12 mii de studenți, masteranzi și doctoranzi, activează 33 de doctori habilitați și peste 202 de doctori în științe.

ASEM este membru al Asociației Universităților Europene (AUE), membru al Asociației Universităților Francofone (AUF), membru al rețelei Universităților din Bazinul Mării Negre (BSUN), membru al rețelei Universităților Inițiativei Central-Europene (CEI University Network). Relațiile cu partenerii noștri au constituit un suport considerabil pentru implementarea metodelor performante de predare și promovare a principiilor economiei moderne, iar în cadrul schimburilor academice numeroși profesori și studenți au efectuat stagii la universități de prestigiu din străinătate. Un rol aparte revine implementării în instituția noastră a stipulărilor documentelor de constituire a Procesului de la Bologna, accentul fiind pus pe calitatea studiilor, dezvoltarea cercetărilor științifice și perfecționarea managementului universitar.

În martie 2008 ASEM a început elaborarea și implementarea unui Sistem de Management al Calității în corespundere cu prevederile standardului internațional ISO 9001:2008.

Adresa instituției: str. Bănulescu-Bodoni, 61; MD-2005, Chișinău; Republica Moldova

Telefon: 22-41-28 Fax: 22-19-68 E-mail: anticamera@ase.md Pagina Web: www.ase.md

0.2 DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA ASEM ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Academia de Studii Economice din Moldova își asumă misiunea de a pregăti specialiști de înaltă calificare în cele mai diferite domenii ale științelor economice și în domenii adiacente, capabili să utilizeze cunoștințele științifice, tehnologice și cultural-umaniste valoroase în folosul beneficiarilor, în conformitate cu cerințele, necesitățile și așteptările acestora, în armonie cu propria dezvoltare intelectuală, spirituală și materială.

Acest scop este realizat prin implementarea și menținerea la nivelul întregii Universități a unui sistem de management al calității, proiectat și documentat în conformitate cu prevederile standardului internațional ISO 9001:2008, domeniul de aplicare al căruia este prestarea de servicii educaționale.

ASEM tinde să se mențină, prin calitate și performanță, în topul instituțiilor de învățământ superior din Moldova prin realizarea următoarelor obiective strategice:

1. Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale și adecvarea acestora la exigențele pieței forței de muncă pentru a menține un nivel înalt de satisfacție a clienților, angajaților și tuturor părților interesate;
2. Compatibilizarea și alinierea activităților ASEM la practicile academice din țările Uniunii Europene și alte state cu nivel înalt de dezvoltare;
3. Dezvoltarea continuă a competențelor profesionale ale personalului didactic și de cercetare și conștientizarea importanței acestora în asigurarea calității serviciilor;
4. Îmbunătățirea continuă a tuturor proceselor desfășurate în ASEM, considerând prioritare principalele ei dimensiuni: învățământ, cercetare științifică și inserție socială.

Obiectivele strategice stau la baza obiectivelor specifice ale proceselor, care se realizează în conformitate cu Programul de Îmbunătățire aprobat de Senat.

Sistemul de management al calității va fi monitorizat prin audituri interne și analizat periodic în cadrul Senatului ASEM pentru a se asigura de respectarea principiilor adoptate, eficacitatea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale.

Rectorul ASEM, în calitate sa de reprezentant al conducerii pentru calitate, își exprimă angajamentul total pentru implementarea performantă și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

**Prof. univ., dr. hab.,
membru corespondent al AȘM,
Grigore Belostecinic,
rector al Academiei de Studii
Economice din Moldova**

Data: 15 aprilie 2008

0.3 REPERE CONCEPTUALE ALE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII DIN ASEM

0.3.1 ARGUMENT

Organizarea și funcționarea sistemului de învățământ economic reprezintă cu certitudine un atribut al suveranității naționale prin care se asigură păstrarea și afirmarea identității naționale și securității economice.

Trecerea la economia cunoașterii, noua (post) modernitate culturală, întreaga noastră tranziție politică și economică, dorința tot mai multor persoane de a accede în învățământul superior confruntă ASEM cu noi cerințe. Este oportun să facem unele transformări în învățământul economic superior care ar asigura temelia construcției unei economii durabile și sporirea contribuției sale la dezvoltarea capitalului intelectual, cognitiv și tehnologic al națiunii noastre.

Standardele înaintate de societatea postindustrială ASEM pot fi realizate doar prin intermediul unei **educații economice calitative**, bazate pe valorile democrației și științei. ASEM tinde să-și afirme vocația europeană prin dezvoltări convergente în cadrul preconizatului spațiu european al învățământului superior.

În 1998, Consiliul Comunității Europene a adoptat **Recomandarea 98/561**, în care s-a subliniat nevoia cultivării calității învățământului superior prin măsuri de asigurare a calității și cooperarea țărilor europene.

Declarația de la Bologna (1999) a miniștrilor educației din țările europene a preconizat crearea „spațiului universitar european” prin acțiuni de sporire a mobilităților universitare, de restructurare a studiilor, de aplicare a ECTS, care pretind asigurarea calității studiilor universitare.

Comunicatul de la Praga (2001) a cerut autorităților diferitelor țări, universităților și agențiilor specializate în asigurarea calității să stabilească un cadru de referință comun în abordarea calității studiilor universitare și să disemineze cele mai bune practici de asigurare a calității.

Comunicatul de la Berlin (2003) a reafirmat importanța crucială a asigurării calității studiilor universitare în cadrul procesului Bologna. S-a stabilit de comun acord că „responsabilitatea primară pentru asigurarea calității în învățământul superior aparține fiecărei instituții”.

La cea de-a **IV- a Conferință a Miniștrilor Educației din Europa din Bergen** (Norvegia), mai 2005, Republica Moldova aderă la procesul Bologna, asumându-și și responsabilitatea asigurării calității studiilor universitare.

Summitul de la Londra (2007) a stabilit următoarele obiective ale universităților:

- pregătirea studenților pentru viață în calitate de cetățeni ai unei societăți democratice;
- pregătirea studenților pentru carierile lor viitoare și dezvoltarea personală;
- crearea și menținerea unei baze axate pe cunoștințe vaste și avansate, stimularea cercetării și inovării;

și că universitățile trebuie să își dezvolte propriile sisteme de asigurare a calității.

ASEM, instituție care și-a câștigat o poziție prestigioasă în învățământul superior economic din Republica Moldova, fiind în același timp o prezență tot mai activă în plan internațional, se autodefinește, prin ansamblul de activități educaționale, cercetare științifică și asistență economică pe care le desfășoară, în termeni de performanță de înalt nivel.

ASEM își asumă *misiunea de a pregăti specialiști în diferite domenii ale științelor economice, capabili să utilizeze în mod superior cunoștințele științifice, tehnologice și cultural – umaniste*

valoroase în folosul beneficiarilor, în acord cu nevoile și așteptările acestora, în armonie cu propria dezvoltare intelectuală, spirituală și materială.

Principalul nostru scop este acela de a contribui cât mai substanțial și eficient la promovarea și menținerea valorilor economiei de piață, implicit la dezvoltarea economică și socială, printr-o ofertă educațională și pregătire profesională de calitate a beneficiarilor noștri, precum și prin servicii specifice de înaltă ținută, în permanentă corelație cu acțiunile promovate la nivel european și mondial.

Având ferma convingere că baza succesului ASEM o reprezintă diversitatea, calitatea și eficiența serviciilor prestate, considerăm ca prioritară, pentru fiecare membru al comunității noastre academice, angajarea permanentă, profundă și responsabilă în toate activitățile legate de crearea unei autentice culturi a calității la nivel instituțional.

În viziunea cadrului instituțional al culturii calității sunt incluse: cultura competenței educaționale, științifice și tehnologice, cultura competenței organizaționale și a competenței cetățenești, cultura învățării permanente, cultura dezvoltării personale și morale, cultura atitudinii proactive și participării, cultura integrării în diversitate și a globalizării, în condiții de respect al identității și de reciprocitate.

Asigurarea calității în ASEM ne cere astăzi trecerea la acțiuni sistematice și cuprinzătoare, la fiecare nivel al instituției, în consonanță cu problemele ce se cer rezolvate și cu practicile reușite din țările europene.

0.3.2 VALORILE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII DIN ASEM

Dreptatea și echitatea constituie valori pe care ASEM prin sistemul de asigurare a calității le promovează cu consecvență, adoptând întotdeauna, pentru toți membrii săi, atitudini corecte și respingând cu hotărâre discriminarea și exploatarea, indiferent de caracterul mai direct sau mai subtil în care s-ar produce acestea.

Concurența. Sistemul de management al calității va contribui la edificarea în ASEM a unui mediu educațional bazat pe: eficiență, eficacitate și competitivitate. Concurența este și în învățământ cel mai bun catalizator care asigură calitatea ofertei, adaptarea acesteia la nevoile beneficiarilor, la cererea clienților.

Profesionalismul. ASEM prin sistemul de management al calității încurajează, recunoaște și recompensează profesionalismul cadrelor didactice și cercetătorilor care manifestă competență în îndeplinirea tuturor sarcinilor profesionale, solidaritate colegială și loialitate competițională, dedicându-se fără rezerve carierei academice, identificându-se cu specialitatea în care își desfășoară activitatea și asumându-și obligația morală de a contribui semnificativ la pregătirea temeinică a studenților.

Respectul și toleranța se numără printre valorile sistemului de management al calității și sunt cultivate constant, în scopul creării și întreținerii unui climat favorabil unor relații pe cât posibil armonioase, echilibrate și raționale între diferitele grupări și diferenții membrii a comunității sale academice.

Bunăvoința. Sistemul de management al calității se axează atât pe recunoașterea și recompensarea celor merituoși, cât și pe înțelegerea și sprijinirea celor aflați în dificultate.

Responsabilitatea este promovată de sistemul de management al calității atât în dimensiunea profesională, cât și în cea civică, pe de o parte, prin orientarea activităților către nevoile personale, instituționale și sociale, iar pe de altă parte, prin solicitarea respectării a standardelor de calitate în toate împrejurările, inclusiv în cele când angajații reprezintă public instituția.

Transparența. Se asigură o transparență maximă în ceea ce privește regulile, procedurile, cerințele profesionale, principiile de evaluare etc. Se va oferi oricând motivații bazate pe informații consistente și corecte pentru opiniile exprimate și deciziile luate.

Confidențialitate în furnizarea, completarea, utilizarea și asigurarea accesului la informație în conformitate cu regulile și procedeele acceptate. Se va proceda cu discreție și se vor proteja datele cu caracter personal și cele privitoare la proprietatea intelectuală în activitățile de autoevaluare și evaluare externă.

0.3.3 PRINCIPIILE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII DIN ASEM

Principiile managementului calității reprezintă reguli cuprinzătoare și fundamentale de conducere și funcționare a unei organizații, care are ca scop îmbunătățirea continuă a performanței pe termen lung, orientându-se pe satisfacerea clienților și ținând cont în același timp și de necesitățile angajaților organizației. Acestea sunt prezentate în standardul internațional *ISO 9000: Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular*. ASEM se va baza pe respectivele principii, adaptate la condițiile specifice învățământului superior.

Principiul 1: "Orientarea către client". ASEM își va orienta întreaga activitate către clienți. ASEM depinde de clienții săi și de aceea, trebuie să înțeleagă necesitățile actuale și viitoare ale clienților, să îndeplinească cerințele clienților și să tindă spre depășirea așteptărilor clienților.

Aplicarea acestui principiu implică:

- *înțelegerea tuturor cerințelor și așteptărilor clienților ASEM;*
- *asigurarea unui echilibru între modul de abordare a cerințelor clienților și a celorlalte părți interesate (personalul ASEM, comunitatea locală, societatea în general);*
- *evaluarea satisfacției clienților, pentru îmbunătățirea continuă a rezultatelor;*
- *managementul relațiilor cu clienții.*

Principiul 2: "Leadership". Liderii sunt foarte importanți pentru o organizație pentru că ei stabilesc unitatea obiectivelor și strategia dezvoltării ASEM. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *atitudine proactivă și exemplu personal;*
- *înțelegerea schimbărilor intervenite în mediul extern și răspuns la aceste schimbări;*
- *luarea în considerare a cerințelor clienților, comunității locale și a societății în ansamblu;*
- *stabilirea unei viziuni clare privind viitorul ASEM;*
- *stabilirea sistemului de valori și a normelor etice care să fie respectate la toate subdiviziunile ASEM;*
- *asigurarea unui climat de încredere în relațiile dintre angajați;*
- *asigurarea resurselor și a libertății de acțiune necesare pentru întregul personal, astfel încât acesta să-și desfășoare activitatea cu responsabilitate;*
- *încurajarea și recunoașterea contribuției lucrătorilor;*
- *promovarea unei comunicări deschise și oneste;*
- *educarea, instruirea și antrenarea întregului personal.*

Principiul 3: "Implicarea personalului". Personalul de la toate nivelurile reprezintă esența organizației, iar implicarea totală a acestuia permite utilizarea abilităților și cunoștințelor sale în beneficiul ASEM. Implicarea presupune mobilizarea creatoare a tuturor lucrătorilor ASEM de la conducerea de vârf, top-manager, până la nivelul fiecărui lucrător. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *asumarea răspunderii pentru rezolvarea problemelor;*
- *implicare activă în identificarea oportunităților de îmbunătățire;*

- *punerea în valoare a competențelor, cunoștințelor și experienței;*
- *împărtășirea cunoștințelor și a experienței în cadrul echipelor și grupelor de lucru;*
- *concentrare asupra satisfacerii nevoilor clienților;*
- *dezvoltarea unui spirit creativ în definirea viitoarelor obiective ale ASEM;*
- *mai bună reprezentare a organizației în relația cu clienții, comunitatea locală și societatea în general;*
- *monitorizarea nivelului de satisfacție al personalului;*
- *dezvoltarea sentimentului de mândrie de a aparține ASEM.*

Principiul 4: “Abordarea pe bază de proces”. ASEM își va administra resursele și activitățile ca proces. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *definirea proceselor pentru obținerea rezultatului dorit;*
- *identificarea și evaluarea datelor de intrare și de ieșire ale proceselor;*
- *identificarea interfețelor proceselor cu entitățile funcționale ale ASEM;*
- *evaluarea riscurilor posibile, a consecințelor și impactului proceselor asupra clienților și altor părți interesate cu privire la procesele respective;*
- *stabilirea clară a responsabilităților și autorității privind managementul proceselor;*
- *identificarea clienților interni și externi și a altor părți interesate cu privire la procesele respective;*
- *în proiectarea procesului vor fi luate în considerare: succesiunea etapelor acestuia, măsurile de ținere sub control, nevoile de instruire a personalului, echipamentele, metodele, informațiile, materialele și alte resurse necesare pentru obținerea rezultatelor dorite.*

Principiul 5: “Abordarea managementului ca sistem”. Identificarea, înțelegerea și administrarea unui sistem de procese interdependente pentru un obiectiv dat, va îmbunătăți eficacitatea și eficiența ASEM. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *definirea sistemului de procese, prin identificarea sau dezvoltarea proceselor cu impact asupra realizării obiectivelor definite;*
- *structurarea sistemului de procese pentru a realiza obiectivele în modul cel mai eficient;*
- *îmbunătățirea continuă a sistemului de procese, luând în considerare rezultatele evaluărilor cu privire la acest sistem;*
- *stabilirea resurselor critice pentru desfășurarea activităților.*

Principiul 6: “Îmbunătățirea continuă”. Îmbunătățirea continuă trebuie să fie un obiectiv permanent al organizației, o cerință a menținerii pe piață în condiții concurențiale. Aplicarea acestui principiu presupune:

- *îmbunătățirea continuă a proceselor, aceasta reprezentând o preocupare constantă pentru fiecare persoană din cadrul ASEM;*
- *aplicarea conceptelor de bază ale îmbunătățirii continue pentru a asigura îmbunătățiri substanțiale;*
- *îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței tuturor proceselor ASEM;*
- *promovarea activităților bazate pe prevenire;*
- *educarea și instruirea fiecărui angajat astfel încât să poată utiliza tehnicile și instrumentele specifice îmbunătățirii continue;*
- *stabilirea obiectivelor referitoare la îmbunătățire și a măsurilor necesare pentru realizarea acestora;*
- *recunoașterea rezultatelor obținute de personalul ASEM în ceea ce privește îmbunătățirea continuă a proceselor.*

Principiul 7: "Abordarea pe bază de fapte în luarea deciziilor". Acest principiu presupune abordarea eficientă a problemelor ASEM în luarea deciziilor. Deciziile eficiente se bazează pe analiza datelor și informațiilor.

Aplicarea acestui principiu presupune:

- *colectarea datelor și informațiilor relevante cu privire la obiectivele stabilite;*
- *luarea măsurilor necesare pentru ca datele și informațiile să fie suficient de clare, disponibile și accesibile;*
- *analiza datelor și informațiilor utilizând metode corespunzătoare;*
- *înțelegerea rolului metodelor statistice în analiza datelor și informațiilor;*
- *luarea deciziilor și întreprinderea măsurilor necesare, atât pe baza rezultatelor unor analize logic argumentate, cât și pe baza experienței și intuiției.*

Principiul 8: "Relații reciproc avantajoase cu furnizorul". Acest principiu se poate aplica prin implementarea următoarelor acțiuni:

- *identificarea și selectarea furnizorilor cheie;*
- *stabilirea unor relații echilibrate cu partenerii, privind beneficiile pe termen scurt și cele pe termen lung;*
- *crearea unui sistem clar și deschis de comunicare;*
- *realizarea unor activități comune de dezvoltare și îmbunătățire a activității;*
- *stabilirea împreună a unei înțelegeri clare a necesităților clientului.*

0.4 ABORDAREA PROCESUALĂ

ASEM aplică abordarea procesuală la elaborarea, implementarea și îmbunătățirea gradului de eficiență a Sistemului de Management al Calității în scopul satisfacerii depline a necesităților beneficiarilor prin identificarea și realizarea cerințelor și așteptărilor lor.

Abordarea procesuală presupune un control permanent asupra fiecărui proces și a interacțiunii dintre procese.

Pentru îmbunătățirea continuă întreprinderea aplică în cadrul fiecărui proces modelul Plan-Do-Check-Act (*Planificare – Efectuare - Verificare - Îmbunătățire*).

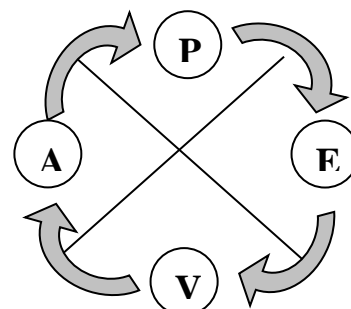
Acest ciclu reprezintă:

Planifică – Sunt stabilite obiectivele și indicatorii pentru fiecare proces al Sistemului de Management al Calității.

Efectuează – Procesele sunt realizate în conformitate cu etapele stabilite

Verifică – Procesele sunt monitorizate și măsurate față de politica, obiectivele și cerințele existente.

Îmbunătățește – Sunt întreprinse acțiuni pentru îmbunătățirea proceselor.



Interacțiunea dintre procese este stabilită de către DMCCD în forma grafică.



Toate procesele SMC din cadrul ASEM sunt prezentate în formularul *NPR 7.5 „NOMENCLATORUL PROCESELOR SMC”*.

Controlul proceselor de producere este efectuat în conformitate cu prevederile procedurilor documentate.

Atunci când sunt depistate neconformități ale proceselor se aplică acțiuni corective sau preventive în conformitate cu prevederile procedurilor *PS 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE* și *PS 8.5.3 ACȚIUNI PREVENTIVE*

Pentru măsurarea performanțelor proceselor se aplică procedura *PP 8.5 ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ*.

0.5 NOMENCLATORUL REDACȚIILOR MANUALULUI SMC

Red. 1 - Data: 19.11.2008

Modificări introduse: N/a

Red. 2 - Data:

Modificări introduse:

Red. 3 - Data:

Modificări introduse:

Red. 4 - Data:

Modificări introduse:

Red. 5 - Data:

Modificări introduse:

1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

Prezentul MANUAL SMC descrie metodologia utilizată de ASEM în scopul respectării prevederilor standardului internațional ISO 9001:2008.

MANUALUL SMC face referințe la procedurile Sistemului de Management al Calității pentru a argumenta posibilitățile sale de a presta la timp servicii în stare să satisfacă cerințele legislative și cerințele beneficiarilor.

Prin implementarea standardului ISO 9001:2008 ASEM demonstrează că:

- SMC este implementat în conformitate cu cerințele acestui standard, este documentat, menținut și îmbunătățit continuu;
- asigură conformitatea cu politica privind calitatea;
- prestează consecvent servicii care să satisfacă cerințele beneficiarilor, precum și cerințele reglementărilor în vigoare.

SMC este aprobat de către Senatul ASEM, iar aplicarea acestuia este o cerință obligatorie pentru toate procesele din cadrul SMC.

Manualul SMC este aplicat în:

- scopuri interne pentru informarea, instruirea și conștientizarea personalului;
- scopuri externe pentru a fi difuzat organismelor de certificare, beneficiarilor, autorităților și celorlalte părți interesate relevante, la solicitarea acestora.

Cerințele ISO 9001:2008 au fost implementate integral, fără a fi stabilită nici o excepție la compartimentul 7 al standardului.

2. REFERINȚE NORMATIVE

Sistemul de management al ASEM face referințe la următoarele standarde, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

- ISO 9000:2005 - Sistemul de management al Calității. Noțiuni generale și vocabular.
- ISO 9001:2008 - Sistemul de management al Calității. Cerințe.
- ISO 9004:2000 - Sistemul de management al Calității. Recomandări pentru îmbunătățirea activității.
- ISO 19011-1:2002 - Linii directoare pentru auditul sistemelor de management al calității și/sau mediului.

În ceea ce privește activitățile de prestare servicii educaționale, ASEM se conduce de Legi, reglementări, normative, standarde specifice domeniului, conform Nomenclatorului documentelor externe în vigoare.

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

3.1 PREVEDERI GENERALE

La elaborarea Sistemului de Management al Calității ASEM utilizează termenii și definițiile aduse în standardul internațional ISO 9000:2000 - *Sistemul de management al Calității. Noțiuni generale și vocabular.*

Definițiile care nu sunt aduse în standardul menționat sunt prezentate în procedurile Sistemului de Management, regulamentele interne și Instrucțiunile operaționale.

3.2 ABREVIERI UTILIZATE PENTRU SUBDIVIZIUNILE FUNCȚIONALE

În prezentul MANUAL al SMC și alte documente ce țin de Sistemul de Management se întrebunțează următoarele abrevieri pentru subdiviziunile funcționale ale întreprinderii:

RMC	REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI PENTRU SMC
DMCDC	DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI DEZVOLTARE CURRICULARA
SSES	SERVICIUL STUDII ȘI EVIDENȚA STUDENȚILOR
DI	DEPARTAMENTUL INFORMATICA
BMȘ	BIROUL MECANICULUI ȘEF
CPRAE	CENTRUL DE PLASAMENT ȘI RELAȚII CU AGENȚII ECONOMICI

ALTE ABREVIERI

SMC	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII
ASEM	ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN MOLDOVA
PS	PROCEDURA DE SISTEM
PP	PROCEDURA DE PROCES

3.3 ABREVIERI ȘI DENUMIRI ALE DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Documentelor ce țin de Sistemul de Management al Calității li se atribuie următoarele coduri și denumiri:

MC 01 MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Procedurile documentate ale Sistemului de management al calității:

1. PS 4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR
2. PP 4.2.3 ELABORAREA DOCUMENTELOR
3. PS 4.2.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR
4. PP 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI
5. PP 6.2 RESURSE UMANE
6. PP 6.3 INFRASTRUCTURA
7. PP 7.2 PROCESE REFERITOARE LA CLIENȚI
8. PP 7.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE
9. PP 7.4 APROVIZIONAREA
10. PP 7.5 CONTROLUL PROCESULUI DE PRESTARE SERVICII
11. PP 7.5.5 PĂSTRAREA CONFORMITĂȚII MATERIALELOR ACHIZIȚIONATE
12. PP 8.2.1/1 EVALUAREA SATISFAȚIEI BENEFICIARULUI
13. PP 8.2.1/2 EVALUAREA SATISFAȚIEI PERSONALULUI
14. PS 8.2.2 AUDITUL INTERN
15. PS 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI/SERVICIULUI NECONFORM
16. PP 8.5 ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ
17. PS 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE
18. PS 8.5.3 ACȚIUNI PREVENTIVE

4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1 PREVEDERI GENERALE

ASEM a elaborat, documentat și implementat Sistemul de Management al Calității, eficiența căruia se îmbunătățește în permanență în conformitate cu prevederile standardului internațional ISO 9001:2008.

- Au fost identificate procesele necesare ale Sistemului de Management al Calității și a fost stabilită consecutivitatea și interacțiunea dintre aceste procese (vezi Anexa - Schema interacțiunii între procesele Sistemului de management al Calității al ASEM).
- Au fost determinate criteriile și metodele necesare pentru asigurarea unui control eficient al proceselor (vezi procedurile și regulamentele interne).
- Managementul ASEM asigură resursele necesare pentru executarea și monitorizarea proceselor
- A fost asigurat accesul la informația necesară pentru realizarea și monitorizarea proceselor (vezi procedura *PP 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI*)
- Se întreprind acțiuni necesare pentru îmbunătățirea continuă a proceselor (vezi procedura *PP 8.5 ÎMBUNĂȚIREA CONTINUĂ*)

ASEM dirijează procesele din cadrul Sistemului de Management al Calității în conformitate cu prevederile standardului ISO 9001:2008.

În cazul în care va fi transmisă terțelor organizații executarea unui oarecare proces, ce are impact asupra conformității serviciilor educaționale cu cerințele stabilite, ASEM va asigura controlul asupra acestor procese.

4.2 CERINȚE REFERITOARE LA DOCUMENTAȚIE

4.2.1 GENERALITĂȚI

Documentația Sistemului de Management al Calității din cadrul ASEM include:

- DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, prezentată în formularul *DPCA 5.3.1*;
- OBIECTIVELE ÎN DOMENIUL CALITĂȚII; prezentate în formularul *OBC 5.0 OBIECTIVE ALE CALITĂȚII*;
- MANUALUL SMC;
- PROCEDURILE DOCUMENTATE prevăzute de standardul internațional ISO 9001:2008 și alte proceduri documentate,
- REGULAMENTE INTERNE și alte documente necesare pentru planificarea, realizarea și controlul proceselor;
- ÎNREGISTRĂRILE CALITĂȚII, prevăzute de standardul internațional ISO 9001:2008 și alte înregistrări referitoare la calitate utilizate în cadrul ASEM.

Lista procedurilor în vigoare este prezentată în formularul *NDI 4.2.3 NOMENCLATORUL DOCUMENTELOR INTERNE* ale Sistemului de Management al Calității.

Lista înregistrărilor referitoare la calitate utilizate în cadrul ASEM este prezentată în formularul *LIC 4.2.4 LISTA ÎNREGISTRĂRILOR CALITĂȚII*.

Controlul documentelor menționate mai sus este efectuat de către DMCDC și subdiviziunile ASEM.

4.2.2 MANUALUL SMC

Manualul Calității (cod MC 01) se elaborează respectând cerințele ISO 9001:2001 și este utilizat pentru demonstrarea aplicării politicii referitoare la calitate, pentru prezentarea ASEM și a Sistemului de Management al Calității implementat.

Manualul este gestionat de către DMCDC, care îl elaborează, introduce modificările necesare, îl coordonează cu prorectorii implicați și îl prezintă spre aprobare Senatului ASEM.

Manualul Calității intră în vigoare din data aprobării lui de către Senat.

4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată de aplicarea procedurilor *PS 4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR*, și *PP 4.2.3 ELABORAREA DOCUMENTELOR*, ce includ toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

CONTROLUL DOCUMENTELOR INTERNE

Elaborarea și evidența documentelor. Necesitatea elaborării unei noi proceduri sau regulament poate fi stabilită la orice nivel al structurii organizatorice a ASEM și este comunicată responsabilului pentru procesul relevant, care definește necesitățile reale de elaborare și personalul din subordine care va elabora documentul.

Pentru asigurarea evidenței documentelor, fiecare subdiviziune a ASEM elaborează și actualizează periodic formularul *NDI 4.2.3 NOMENCLATORUL DOCUMENTELOR INTERNE* ce conține informații despre titlul, codul și redacția documentelor interne ce pot influența calitatea serviciilor prestate, responsabilii de elaborare, verificare și aprobare a acestor documente.

Verificarea și aprobarea documentelor. Orice document poate fi utilizat numai după ce a fost verificat și aprobat conform cerințelor specificate în procedura de proces *PP 4.2.3 ELABORAREA DOCUMENTELOR*.

Verificarea documentelor SMC se execută de Departamentul de Management al Calității și Dezvoltare Curriculară, care verifică corespunderea documentului prevederilor standardului ISO 9001.

Nivelul de aprobare al documentelor interne ale ASEM este stabilit în procedura de sistem *PS 4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR*.

Revizuirea și modificarea documentelor. Procesul de revizuire și modificare / actualizare a documentelor interne ale ASEM este efectuat de aceleași funcții și urmează aceleași etape ca și elaborarea inițială.

Atunci când este necesar a se efectua o modificare minoră la un document, se utilizează *FIȘA DE MODIFICARE A DOCUMENTELOR* (cod *FMD 4.2.3*) care este supusă aceluiași avize și aprobări ca și documentul inițial.

Orice document revizuit sau modificat este prompt distribuit la locurile de utilizare, concomitent cu retragerea documentului perimat.

Distribuirea documentelor. Distribuirea *MANUALULUI CALITĂȚII*, procedurilor SMC, regulamentelor și formularelor menționate în aceste documente se face în mod controlat, în interiorul și exteriorul Universității de către Secretariatul ASEM, prin intermediul formularului *LDD 4.2.3 LISTA DE DISTRIBUIRE A DOCUMENTELOR*.

Păstrarea documentelor. Originalele aprobate ale procedurilor SMC, regulamentelor și Manualului Calității sunt păstrate de către DMDCD.

Conducătorii subdiviziunilor sunt responsabili de păstrarea copiilor documentelor SMC care le-au fost distribuite. Personalul din subordine este informat despre locul de păstrare a documentelor necesare, iar acestea sunt disponibile în caz de necesitate.

Retragerea din uz documentelor. Se realizează de către distribuitorul documentului, care consemnează în *LISTA DE DISTRIBUIRE A DOCUMENTELOR LDD 4.2.3* data retragerii.

Arhivarea documentelor. Se realizează în Arhiva ASEM, în spații special amenajate care să asigure condițiile specifice de păstrare, protecția împotriva pierderii, dispariției, deteriorării sau distrugerii acestora.

CONTROLUL DOCUMENTELOR DE ORIGINE EXTERNĂ

Documente legislative și normative. Documentele privind cadrul legal de desfășurare a activității în învățământul superior (inclusiv legi, regulamente, hotărâri de guvern, licențe etc.) sunt recepționate de către Secretariatul ASEM, care le înregistrează și le distribuie responsabililor implicați.

Consultantul juridic este responsabil de selectarea documentelor legislative aplicabile, includerea lor în *NOMENCLATORUL DOCUMENTELOR EXTERNE NDE 4.2.3* și conștientizarea responsabililor implicați prin plasarea în rețeaua internă a ASEM.

Pentru identificarea documentelor legislative aplicabile în activitățile ASEM se utilizează programele soft specializate cât și colaborarea cu organele administrative locale și ministerul de resort.

Literatura de specialitate. Literatura de specialitate este recepționată, clasificată, catalogată și gestionată conform Statutului bibliotecii științifice a ASEM.

Pentru documentele externe utilizate în cadrul ASEM nu se aplică sistemul de codificare. Acestea vor păstra identificarea inițială, dar pe prima pagină a documentului se va aplica ștampila ASEM.

Documentele de proveniență externă sunt modificate numai cu avizul elaboratorului. Documentele primite de la clienți nu pot fi modificate decât cu acordul acestora.

Procedurile PS 4.2.3 și PP 4.2.3 descriu în detalii activitatea de control al documentelor.

4.2.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR

Conformitatea cu aceste cerințe ale standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PS 4.2.4 CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR*, care include toate elementele necesare pentru realizarea cerințelor stabilite.

ASEM menține Înregistrări ale SMC (formulare, registre, procese verbale, rapoarte, analize) pe suport de hârtie sau magnetic. Înregistrările sunt identificate prin titlu și prin cod unic, redacția formularului, indicate în spațiile prevăzute ale acestora.

În procedurile documentate și regulamentele ASEM sunt descrise și stabilite procesele în urma cărora se emit, se completează și se țin sub control toate înregistrările calității, pentru o regăsire rapidă a acestora.

Responsabilii pentru fiecare tip de înregistrări sunt indicați în formularul *LIN 4.2.4 LISTA ÎNREGISTRĂRILOR SMC*.

Înregistrările pe suport de hârtie sunt îndosariate, păstrate și arhivate de către utilizatori pentru prevenirea deteriorării, distrugerii sau pierderii lor, asigurându-se integritatea, securitatea, accesul controlat. Înregistrările pe suport informatic sunt păstrate și arhivate de către utilizatori astfel, încât să prevină deteriorarea, distrugerea sau pierderea lor.

Procedura *PS 4.2.4* descrie în detalii această activitate.

5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1. ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

Managementul ASEM, reprezentat prin Rector, se angajează să asigure funcționarea eficientă a Sistemului de Management al Calității, implementat în Universitate. Rectorul demonstrează angajamentul său privind dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității prin intermediul:

- orientării către client
- stabilirii și implementarea politicii în domeniul calității
- stabilirii obiectivelor în domeniul calității
- stabilirii responsabilităților și autorităților
- analizei efectuate de management
- stabilirii modului de comunicare internă
- asigurării disponibilității resurselor pentru garantarea siguranței, legalității și calității serviciilor, îmbunătățirea proceselor Sistemului de Management al Calității.

5.2. ORIENTAREA CĂTRE CLIENT

Rectorul asigură orientarea ASEM către beneficiari prin:

- comunicarea către personalul ASEM în cadrul întâlnirilor, ședințelor de toate nivelele a importanței identificării și satisfacerii cerințelor și așteptărilor beneficiarilor, cerințelor legale și normative față de serviciile prestate de ASEM;
- monitorizarea gradului de satisfacție a beneficiarilor, conform metodologiei descrise în procedura de proces *PP 8.2.1/1 EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARILOR*;
- stabilirea unor canale eficiente de comunicare cu beneficiarii.

5.3. POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Politica de asigurare a calității a ASEM (PCA 5.3.1) este elaborată de către Rector cu participarea DMCDC și prevede angajamentul managementului pentru satisfacerea cerințelor beneficiarilor, îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, conține o descriere a obiectivelor strategice în domeniul calității.

O descriere sintetică a obiectivelor strategice ale ASEM și a angajamentului managementului sunt aduse în Declarația Rectorului privind politica ASEM în domeniul calității DPCA 5.3.1, care este adusă la cunoștința tuturor părților interesate prin publicarea pe site-ul Universității, afișarea pe panourile informaționale și prin instruirea angajaților.

5.4. OBIECTIVELE CALITĂȚII ȘI PLANIFICAREA SMC

Obiectivele generale (strategice) ale calității sunt stabilite de managementul Universității în cadrul Politicii și Declarației Rectorului privind politica ASEM în domeniul calității. Obiectivele generale sunt divizate în obiective specifice, care se stabilesc de către fiecare subdiviziune și se generalizează de către DMCDC în formularul *OBC 5.0 OBIECTIVE ALE CALITĂȚII*.

Pentru fiecare obiectiv se stabilește termenul de executare, responsabilul și resursele necesare.

Conducătorii subdiviziunilor monitorizează realizarea obiectivelor în conformitate cu prevederile procedurii *PP 8.5 ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ*.

Planificarea SMC este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de îmbunătățirea calității proceselor/serviciilor, precum și pentru integrarea SMC în sistemul de management strategic al Universității și se bazează pe Planul strategic de dezvoltare al ASEM și Conceptului Sistemului de asigurare a calității studiilor în ASEM.

În cazul survenirii unor modificări în Sistemul de Management al Calității, Reprezentantul Managementului pentru Calitate și DMCDC sunt responsabili pentru introducerea modificărilor în documentația sistemului, în vederea menținerii integrității acestuia

5.5. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

Pentru dirijarea eficientă a SMC Rectorul aprobă *STRUCTURA ORGANIZATORICĂ* a Sistemului de Management al calității al ASEM (formularul ORG 5.5.1).

Responsabilitățile structurii specializate privind calitatea - DMCDC, sunt precizate în Regulamentul de funcționare al DMCDC al ASEM și în Fișele postului. Rectorul și-a asumat responsabilitățile reprezentantului managementului pentru SMC (RMC) și a stabilit Structura SMC la ASEM (STR 5.0).

Responsabilitățile și autoritățile pentru activitățile curente și cele ce au efect asupra calității serviciilor/ proceselor/ SMC sunt stabilite în fișele postului pentru fiecare angajat.

Pentru atingerea obiectivelor stabilite sunt evaluate resursele necesare (tehnice, umane, financiare) și puse prompt la dispoziție.

5.6. ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT

Rectorul ASEM, în comun cu conducătorii de subdiviziuni și DMCDC analizează periodic (cel puțin o dată în an) Sistemul de Management al Calității, pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător, adecvat, eficient și pentru a evalua posibilitățile de îmbunătățire.

În rezultatul acestei analize sunt elaborate politica și obiectivele în domeniul calității pentru perioada următoare.

Drept elemente de intrare pentru analiza sistemului de management al calității servesc informațiile prezentate de către DMCDC în formularul *RAP 5.6 RAPORTUL PRIVIND FUNCȚIONAREA SMC*.

Cel puțin o dată pe an, (de regula în august) este convocată o ședință a managementului ASEM pentru analiza Sistemului de Management al Calității. În cadrul acestei ședințe RMC și DMCDC prezintă Raportul RAP 5.6 privind funcționarea și eficiența SMC. În rezultatul analizei Raportului privind funcționarea SMC este completat formularul *ASM 5.6 ANALIZA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII*.

Toată documentația generată în cadrul analizelor periodice ale Sistemului de Management al Calității este clasificată și arhivată de către DMCDC și se află la dispoziția Rectorului și a conducătorilor de subdiviziuni.

5.7. COMUNICAREA INTERNĂ

Comunicarea verticală între diferite niveluri ierarhice ale organizației – (Rector – prorectori - conducătorii subdiviziunilor – angajații) este asigurată prin:

- ședințe săptămânale cu specialiștii cheie ai ASEM pentru discutarea și soluționarea operativă a problemelor, anunțuri etc.
- ordine ale Rectorului, care se transmit tuturor subdiviziunilor implicate și/sau se afișează pe panourile pentru informații (în cazul în care vizează toți angajații).

Comunicarea orizontală este comunicarea între diferite subdiviziuni ale ASEM. Acest tip de comunicare este asigurat prin:

- distribuirea informației care prezintă interes pentru angajații ASEM (cu excepția informației confidențiale) în cadrul ședințelor operative ale catedrelor, decanatelor, prin E-mail sau în alt mod acceptat în cadrul Universității.
- anunțuri în cadrul ședințelor săptămânale, ședințelor operative ale catedrelor, decanatelor
- transmiterea directă a documentelor /informației pe suport de hârtie sau electronic.

Pentru eficientizarea comunicării interne cu tot personalul ASEM, Secretariatul utilizează distribuirea directă a documentelor și E-mail-ul pentru organizarea circuitului informației.

Procedura PP 5.0 descrie în detalii această activitate.

6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1 ASIGURAREA RESURSELOR

Conducerea ASEM stabilește în comun cu responsabilii din subdiviziuni resursele necesare pentru funcționarea și îmbunătățirea continuă a SMC, îmbunătățirea nivelului de satisfacție al beneficiarilor. Resursele necesare sunt incluse în formularul *OBC 5.0 OBIECTIVE ALE CALITĂȚII*.

6.2 RESURSE UMANE

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PP 6.2 RESURSE UMANE*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

DEFINIREA ȘI EVALUAREA COMPETENȚELOR

ASEM identifică competențele necesare pentru personalul care desfășoară activități ce influențează calitatea serviciilor în Fișele postului, regulamentele și procedurile interne.

ASEM evaluează cel puțin o dată în 5 ani competențele cadrelor didactice în cadrul concursului de ocupare a posturilor în conformitate cu *Regulamentul MET cu privire la ocuparea posturilor didactice și de conducere și alegerea organelor de conducere în instituțiile de învățământ superior universitar din Republica Moldova*.

Serviciul Resurse Umane organizează evaluarea periodică a competențelor personalului angajat (muncitori și specialiști) de către o comisie special formată.

Analizând datele privind evaluarea personalului și solicitările membrilor comisiei de evaluare, Serviciului Resurse Umane în comun cu DMCDC, conducătorii subdiviziunilor identifică punctele slabe ale personalului și, în dependență de aceasta, planifică instruirea.

ELABORAREA PROGRAMELOR DE INSTRUIRE

Instruirea cadrelor didactice se organizează în diferite moduri, inclusiv:

- Instruire la angajarea tinerilor specialiști
- Stagierea la instituții de învățământ de peste hotare
- Participarea la cercetări științifice
- Doctorantura.

Cel puțin o dată în an Șefa Serviciului Resurse Umane elaborează *PROGRAMUL DE INSTRUIRE PRO 6.2.1* conform necesităților de instruire identificate.

EVALUAREA EFICIENȚEI INSTRUIRII ȘI ÎNREGISTRAREA INSTRUIRII INDIVIDUALE

Evaluarea eficacității instruirii este efectuată de către instructori și conducătorii de subdiviziuni sau reprezentantul managementului pentru calitate, care verifică în ce măsură personalul instruit a însușit și utilizează în practică cunoștințele primite.

Pentru fiecare colaborator, Serviciul Resurse Umane înregistrează instruirea la care a participat și rezultatele obținute.

CONȘTIENȚIZAREA PERSONALULUI

DMCDC este responsabil de elaborarea și asigurarea funcționării unui sistem de comunicare efectivă în vederea conștientizării rolului angajaților în atingerea obiectivelor în domeniul calității.

Conștientizarea în domeniul managementul calității se realizează prin cursuri de instruire și informări periodice, afișarea pe panouri a informației relevante.

Rectorul, prorectorii subliniază permanent la întrunirile avute cu angajații importanța efectuării corecte a activităților de către tot personalul pentru a atinge obiectivele în domeniul calității. Conducătorii subdiviziunilor organizează întâlniri periodice cu angajații, în care confirmă importanța personalului în atingerea obiectivelor în domeniul calității.

Procedura PP 6.2 descrie în detalii această activitate.

6.3 MENTENANȚA INFRASTRUCTURII

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PP 6.3 INFRASTRUCTURA*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

ASEM controlează următoarea infrastructură:

- Încăperi și utilități asociate;
- Echipament;
- Servicii de comunicare (telefonie și Internet).

MENTENANȚA ÎNCĂPERILOR ȘI UTILITĂȚILOR ASOCIATE

ASEM dispune de suficiente spații de lucru, depozitare și utilități pentru desfășurarea tuturor etapelor de prestare a serviciilor educaționale în condiții bune și fără blocaje.

Inginerul șef este responsabil de organizarea lucrărilor de reparație. Intendentul este responsabil pentru amenajarea și curățenia încăperilor ASEM și a terenurilor aferente.

O comisie, în componența căreia intră Inginerul șef, Intendentul și Inginerul protecția muncii inspectează la sfârșitul fiecărui an de învățământ încăperile și decid necesitățile de efectuare a reparațiilor. În rezultat Inginerul șef elaborează *PLANUL DE MENȚENANȚĂ A CLĂDIRILOR PMC 6.3* pentru anul curent care se aprobă de Rectorul ASEM.

În caz de necesitate, reparațiile sunt prestate de către firme specializate de construcții, serviciile cărora sunt solicitate în conformitate cu modalitatea prevăzută în procedura *PP 7.4 APROVIZIONAREA*.

MENTENANȚA ECHIPAMENTULUI

Echipamentul ASEM poate fi clasificat în 2 categorii, în dependență de tipul lui:

- ✓ Calculatoare, aparate de multiplicare, scanare etc. (tehnica de birou)
- ✓ Sisteme de ventilare și condiționare.

Departamentul Informatica (DI) organizează mentenanța preventivă a calculatoarelor și reparația acestora în caz de deficiențe neprogramate în baza planului *PME 6.3 PLAN DE MENȚENANȚĂ PREVENTIVĂ A ECHIPAMENTULUI*.

Biroul mecanicului șef (BMS) organizează mentenanța preventivă și reparația sistemelor de ventilare și condiționare ale ASEM în baza planului *PME 6.3*.

În cazul necesității unei intervenții neprogramate de mentenanță a echipamentului la firmele specializate, solicitantul se adresează DI / BMS, care întreprind măsuri pentru efectuarea mentenanței.

6.4 CONTROLUL MEDIULUI DE LUCRU

Pentru a asigura menținerea și îmbunătățirea continuă a proceselor incluse în SMC, conducerea ASEM este preocupată de crearea și menținerea unui mediu de lucru adecvat, în conformitate cu prevederile legale și reglementările în vigoare.

În cadrul ASEM se menține permanent un ansamblu de condiții necesare pentru a realiza conformitatea cu cerințele față de servicii. Aceste condiții includ:

- factori umani (recunoașterea meritelor angajaților, premiere, posibilități de dezvoltare profesională),
- factori fizici (ergonomia organizării locului de muncă);
- factori sociali (asigurarea socială, concedii etc.);
- factori psihologici (crearea unui climat psihologic adecvat în colectiv);
- factori de mediu (temperatură, aer condiționat, umiditate, iluminare etc.).

7. REALIZAREA PRODUSULUI / SERVICIULUI

7.1 PLANIFICAREA REALIZĂRII SERVICIULUI

PLANIFICAREA PROCESELOR

Procesele didactice și educaționale au la bază Planul strategic de dezvoltare al ASEM.

Etapele planificării proceselor didactice și educaționale includ:

- stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale (în cadrul calificărilor),
- stabilirea resurselor necesare,
- proiectarea și dezvoltarea specializărilor universitare,
- validarea specializărilor universitare de către Ministerul educației și tineretului,
- derularea procesului didactic,
- promovarea pe ani de studii și absolvirea.

La începutul anului de învățământ, titularul cursului elaborează pentru fiecare disciplină *PROGRAMA ANALITICĂ* (curriculumul cursului) - formular *PA 7.5.1*. Programă analitică se analizează și se aprobă la ședința catedrei de profil și conține cerințele minime de realizare a cursului.

PLANURILE CATEDRELOR, PLANURILE FACULTĂȚILOR ȘI PLANURILE INDIVIDUALE ALE CADRELOR DIDACTICE

Planurile catedrelor se elaborează la început de an de studiu de către șefii de catedră cu participarea cadrelor didactice și se aprobă la prima ședință de catedră din anul de învățământ.

Planurile facultăților se elaborează la început de an de studiu de către decani în comun cu șefii de catedră și se aprobă la Consiliul facultății.

Planurile catedrelor și Planurile facultăților sunt coordonate cu Prim-prorectorul cu activitate didactică.

Planul individual se elaborează la începutul anului de studiu de fiecare cadru didactic, având la bază norma didactică pe anul respectiv și se aprobă la prima ședință de catedră din anul respectiv.

7.2 PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU CLIENTUL

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PP 7.2 PROCESE REFERITOARE LA CLIENTI (BENEFICIARI)*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Beneficiarii ASEM pot fi divizați în 3 categorii:

- Studenți / masteranzi / doctoranzi;
- Angajatori (companii, organizații);
- Beneficiarii altor servicii prestate de ASEM.

Relațiile dintre ASEM și beneficiari sunt reglementate prin intermediul contractelor încheiate cu aceștia.

DETERMINAREA CERINȚELOR FAȚĂ DE SERVICII

Cerințele față de serviciile educaționale sunt determinate în:

- Legea învățământului și regulamentele MET, enumerate în Nomenclatorul documentelor externe (NDE 4.2.3.);
- Contractele încheiate cu beneficiarii de servicii.

ANALIZA CONTRACTULUI

Anual, pentru semnarea contractului tip și luarea de către ASEM a angajamentului de prestare a serviciilor educaționale, subdiviziunile implicate ale ASEM efectuează analiza contractelor-tip.

Analiza contractului se înregistrează în fișa *ANC 7.2 ANALIZA CONTRACTULUI*, confirmând capacitatea ASEM de a îndeplini cerințele definite în contract.

COMUNICAREA CU CLIENTUL

În scopul asigurării unei modalități eficiente de comunicare cu Beneficiarul la diferite faze, ASEM a stabilit o matrice de comunicare cu Beneficiarul, care este prezentată în forma *MCB 7.2. MATRICEA COMUNICĂRII CU BENEFICIARUL*.

Procedura *PP 7.2 PROCESE REFERITOARE LA CLIENTI (BENEFICIARI)* descrie detaliat această activitate.

7.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

Conformitatea cu această cerință a standardului ISO 9001:2008 se asigură prin aplicarea procedurii *PP 7.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE*.

Proiectarea și dezvoltarea se utilizează pentru următoarele activități:

- proiectarea și dezvoltarea planurilor de studii;
- elaborarea cursurilor noi și perfecționarea cursurilor existente;
- elaborarea și perfecționarea materialelor didactice /științifice;

Conducerea universității planifică și ține sub control procesul de proiectare și dezvoltare a planurilor de învățământ, definind:

- metodologia elaborării și dezvoltării planurilor de învățământ, cursurilor, materialelor didactice /științifice;
- etapele elaborării;
- modalitatea de verificare și validare pentru fiecare etapă;
- responsabilitățile și competențele decizionale cu privire la aceste activități.

În urma studiilor de piață efectuate prin intermediul chestionarelor de evaluare completate de către clienți și în baza analizelor efectuate de personalul didactic al ASEM se obțin informații referitor la direcții de îmbunătățire a serviciilor existente, cât și propuneri de dezvoltare a serviciilor noi, lărgirea nomenclatorului de specializări etc. Aceste cercetări stau la baza propunerilor pentru elaborarea planurilor de învățământ, a cursurilor noi, a materialelor didactice și/sau îmbunătățirea celor existente.

Se efectuează analize sistematice ale proiectării și dezvoltării în conformitate cu programul de proiectare-dezvoltare în etape adecvate pentru:

- a evalua capabilitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- a identifica orice probleme și propune acțiuni necesare.

Participanții la astfel de analize includ reprezentanți ai funcțiilor implicate în etapele proiectării și dezvoltării.

Validarea este finalizată înainte de demararea procesului de realizare a produsului/serviciului și constă în aprobarea documentației.

Validarea internă este efectuată de Senatul ASEM. Validarea externă este efectuată de Ministerul Educației și Tineretului.

Numai după aprobarea documentației corespunzătoare de către Ministerul Educației și Tineretului se poate iniția procesul de realizare a planului de învățământ.

Procedura PP 7.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE descrie detaliat această activitate

7.4 APROVIZIONAREA

Conformitatea cu această cerință a standardului ISO 9001:2008 se asigură prin aplicarea procedurii *PP 7.4 APROVIZIONAREA*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Procedura se aplică pentru procesele de aprovizionare a bunurilor și serviciilor ce au un impact strategic asupra calității prestării serviciilor educaționale.

Mobilierul este procurat în funcție de solicitările primite de la intențenți prin intermediul *CERERILOR DE APROVIZIONARE CU BUNURI ȘI SERVICII*. Managerii Serviciului Dotare, Aprovizionare sunt responsabili de colectarea solicitărilor și generalizarea informațiilor privind necesarul de aprovizionare cu mobilier. Necesarul de aprovizionare cu birotică și consumabile este stabilit în funcție de stocul disponibil.

Necesarul de aprovizionare pentru utilaj și tehnică informațională, servicii de deservire tehnică a utilajului și tehnicii informaționale, se asigura de către Departamentul de Informatică în funcție de solicitările primite de la personal.

Necesarul de aprovizionare cu manuale și literatură de specialitate este estimat de personalul serviciului „Completare. Evidență” al Bibliotecii Științifice ASEM în funcție de Planul de studii, planurile de cercetare științifică și cererea utilizatorilor.

Reieșind din activitatea ASEM, Prorectorul administrare și gospodărie identifică toate categoriile de servicii (proces externalizate), care nu se efectuează de către ASEM, dar care pot influența conformitatea serviciilor educaționale și le introduce în *LISTA PROCESELOR EXTERNALIZATE LPE 7.4*. Sunt stabiliți responsabilii pentru evaluarea și selectarea furnizorilor acestor servicii.

Pe baza necesarului de aprovizionare se transmit cereri de ofertă către furnizori. ASEM efectuează selectarea furnizorilor pentru toate tipurile de bunuri și servicii achiziționate. În cazul în care ASEM nu dispune de informații privind furnizorul, acestuia i se transmite un *CHESTIONAR DE AUTOEVALUARE A FURNIZORULUI, CEF 7.4*.

Utilizând informațiile din contracte, referințe, prospecte, Chestionarul de autoevaluare a furnizorului și informația despre colaborările anterioare cu furnizorii, se efectuează evaluarea lor, conform *FIȘELOR DE EVALUARE A FURNIZORILOR*, în care se stabilește punctajul furnizorului. În urma evaluării și selecției furnizorilor se întocmește *LISTA FURNIZORILOR ACCEPTAȚI, LFA 7.4*.

Toate bunurile aprovizionate sunt verificate de către responsabili, pentru a se asigura că ele corespund cerințelor specificate în contract.

Procedura *PP 7.4 APROVIZIONAREA* descrie în detaliu aceste activități.

7.5 PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII

7.5.1 CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI

Prestarea serviciilor educaționale se desfășoară în condiții controlate, numai după ce sunt asigurate următoarele:

- 1) documentația necesară pentru asigurarea procesului de prestare servicii;
- 2) stabilirea și planificarea proceselor;
- 3) asigurarea resurselor necesare;
- 4) personal calificat și instruit;
- 5) tehnică informațională și consumabile verificate, acceptate și întreținute adecvat;
- 6) activități de întreținere a tehnicii informaționale;
- 7) mediu de lucru adecvat;
- 8) instrumente de măsurare a performanțelor verificate și aprobate;
- 9) asigurarea integrității proprietății beneficiarului;
- 10) validarea procesului de studii;
- 11) monitorizarea și controlul calității serviciilor.

Conformitatea cu această cerință a standardului ISO 9001:2008 se asigură prin aplicarea procedurii *PP 7.5/1 CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI*.

7.5.2 VALIDAREA PROCESELOR

Validarea procesului didactic se efectuează prin modalitatea descrisă în procedura de proces *PP 7.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE*.

Metode indirecte de validare a procesului educațional sunt următoarele:

- instruirea personalului în conformitate cu Planul de instruire stabilit;
- evaluarea periodică a competențelor personalului conform prevederilor procedurii de proces *PP 6.2 RESURSE UMANE*;
- evaluarea regulată a nivelului de satisfacție a clientului conform prevederilor procedurii de proces *PP 8.2.1/1 EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI*;
- monitorizarea feedback-ului de la client.

7.5.3 IDENTIFICARE ȘI TRASABILITATE

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată de aplicarea procedurii *PS 4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR*, care include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Documentele SMC elaborate intern sunt identificate în mod distinct prin cod, denumire, număr redacție și data aprobării. Lucrările științifice, manualele etc. sunt identificate prin denumire și data editării.

Loturile de materiale păstrate în depozit se identifică prin Cartele de identificare – formular CIM 7.5.5.

7.5.4 PROPRIETATEA CLIENTULUI

ASEM identifică, verifică, protejează și păstrează în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție pentru păstrare și informare. Proprietatea clientului include documentele din Dosarul personal întocmit la înmatricularea studentului și completat pe parcursul anilor de studii.

Dosarul personal cuprinde documentele menționate în Regulamentul de admitere elaborat de ASEM în baza regulamentului MET. Dosarul personal al studentului se păstrează la arhiva Secției studii și evidența studenților, până la expirarea Contractului de școlarizare.

7.5.5 PĂSTRAREA CONFORMITĂȚII PRODUSULUI

Conformitatea cu aceste prevederi ale standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PP 7.5.5 PĂSTRAREA CONFORMITĂȚII MATERIALELOR ACHIZIȚIONATE*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

ASEM dispune de încăperi corespunzătoare pentru păstrarea conformității materialelor achiziționate. Materiale, intrate sau păstrate la depozit, sunt protejate de la deteriorare, separate una de alta și marcate, pentru excluderea utilizării lor neintenționate.

7.6 CONTROLUL DISPOZITIVELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PP 7.5/1 CONTROLUL FURNIZĂRII SERVICIULUI*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite față de dispozitivele de măsurare și monitorizare.

În calitate de instrumente de măsurare ale performanțelor servesc testele de examinare a cunoștințelor studenților/masteranzilor. Testele de examinare sunt elaborate anual de către membrii catedrelor ASEM în baza Planului de învățământ și a programelor analitice. Pentru examenul de licență testele de examinare se elaborează de către o comisie, formată de șeful catedrei. Modelul tip al testelor de examinare se păstrează la șefii de catedră.

Verificarea, revizuirea și aprobarea testelor de examinare pentru examenele și testările curente se face semestrial de către șefii de catedră. Dovadă a verificării testelor de examinare este semnătura șefului de catedră pe exemplarul modelului tip al testului sau pe biletele de examinare.

8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

8.1 GENERALITĂȚI

ASEM planifică și implementează procese de monitoring, măsurare, analiză și îmbunătățire:

- pentru a demonstra conformitatea serviciilor cu cerințele stabilite;
- pentru a asigura conformitatea Sistemului de Management al Calității;
- pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului.

8.2 MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

8.2.1 SATISFAȚIA CLIENTULUI

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurilor *PP 8.2.1/1 EVALUAREA SATISFAȚIEI BENEFICIARULUI* și *PP 8.2.1/2 EVALUAREA SATISFAȚIEI PERSONALULUI*, ce includ toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Procesul de evaluare a satisfacției beneficiarilor și personalului se realizează prin intermediul chestionarelor de evaluare a satisfacției acestora vis-a-vis de serviciile livrate / condițiile create de ASEM.

EVALUAREA SATISFAȚIEI ABITURIENTILOR/ STUDENȚILOR/ MASTERANZILOR

DMCDC elaborează și ulterior actualizează chestionare de tipul *CSS 8.2.1 CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFAȚIEI STUDENȚILOR*.

Pentru fiecare domeniu chestionat sunt stabilite câteva afirmații. Pentru a-și exprima gradul de satisfacere beneficiarul trebuie să evalueze corectitudinea acestor afirmații.

Chestionarele se transmit de către DMCDC decanatelor ASEM, care solicită abiturienților/ studenților/ masteranzilor completarea lor. Chestionarele completate sunt remise pentru analiză la DMCDC.

EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJATORILOR

Centrul de Plasament și Relații cu Agenții Economici (CPRAE) formează baza de date a angajatorilor, cărora le transmite periodic Chestionare de tipul *CSAn 8.2.1 CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJATORILOR*.

Chestionarul conține întrebări referitoare la nivelul de cunoștințe și abilități a absolvenților ASEM, în comparație cu absolvenții altor instituții superioare de învățământ din Moldova.

EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARILOR ALTOR SERVICII PRESTATE DE ASEM

Prestatorii altor servicii ce intră în structura ASEM (Centrul de Dezvoltare Economică și Afaceri Publice; Centrul Moldo-American pentru Inițiativă Privată) formează baza de date a beneficiarilor, cărora le transmite periodic Chestionare de tipul *CSC 8.2.1 CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACTIEI CLIENȚILOR*.

EVALUAREA SATISFACTIEI PERSONALULUI

Serviciul Resurse Umane elaborează chestionare de tipul *CSP 8.2.1/2 – CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACTIEI PERSONALULUI*, pe care le distribuie personalului (altul decât cadrele didactice – contabilitate, aprovizionare, personal auxiliar etc.).

Chestionarul conține afirmații, pe care angajatul trebuie să le aprecieze în conformitate cu scara propusă. În partea de jos a chestionarului angajatul înaintează propuneri de îmbunătățire a activității ASEM.

Chestionarul este anonim, angajatul indică doar subdiviziunea în care lucrează și data îndeplinirii lui.

8.2.2 AUDITUL INTERN

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PS 8.2.2 AUDITUL INTERN*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Auditul intern al sistemului de management al calității se efectuează pentru:

- a determina măsura în care sunt îndeplinite cerințele sistemului de management al calității stabilite prin documentele proprii, cerințele legislative și normative aplicabile;
- a evalua eficacitatea și funcționalitatea sistemului de management al calității și pentru a identifica oportunități de îmbunătățire a calității;
- a identifica neconformitățile existente și neconformitățile potențiale și a verifica dacă neconformitățile identificate au fost corectate.

La ASEM auditul intern este efectuat de personal al Universității, instruit și atestat în acest scop sub coordonarea DMCDC. Grupul de audit poate fi format din una sau mai multe persoane din orice domeniu de activitate, cu excepția personalului responsabil direct de efectuarea activităților verificate. Rectorul ASEM selectează persoanele ce vor face parte din Grupul de audit, organizează instruirea lor prin cursuri interne sau externe.

PROGRAMAREA AUDITURILOR INTERNE

Auditurile interne sunt programate de către DMCDC la începutul fiecărui an de învățământ, ținând cont de importanța proceselor și subdiviziunilor auditate, rezultatele auditurilor anterioare, astfel încât fiecare activitate implicată în SMC să fie auditată cel puțin o dată pe an.

Programarea auditului intern este înregistrată în formularul *PRO 8.2.2 PROGRAMUL AUDITULUI INTERN*, care este transmis tuturor responsabililor de procese care urmează a fi auditați.

Se pot iniția audituri interne neplanificate în funcție de rezultatele auditurilor anterioare și atunci când intervin modificări importante în structura organizatorică, în procesul de prestare a serviciilor educaționale, la creșterea numărului de reclamații de la beneficiari etc..

PLANIFICAREA AUDITURILOR INTERNE

Pe baza Programului anual de audituri interne, Auditorul principal întocmește *PLANUL DE AUDIT INTERN PAI 8.2.2*, care se transmite responsabilului pentru procesul care urmează a fi auditat înainte de efectuarea auditului.

La propunerea DMCDC, Rectorul stabilește prin decizii organizatorice componența echipelor de audit, astfel, încât atât auditorul șef, cât și auditorii interni să fie independenți de activitatea auditată.

DESFAȘURAREA AUDITULUI

Auditul se desfășoară sub formă de interviu, pe parcursul căruia se au în vedere următoarele:

- conformitatea SMC cu cerințele standardului ISO 9001 și identificarea zonelor de îmbunătățire potențială a SMC;
- examinarea fiecărui element al procesului care se auditează pentru a se determina eficacitatea implementării;
- analiza documentelor și înregistrărilor sistemului de management al calității, controlul utilizării ultimelor redacții a documentelor;
- analiza conformității cu cerințele legale și alte reglementări aplicabile;
- rezultatele auditurilor anterioare.

Pentru efectuarea auditului intern se pot utiliza *FIȘE DE EVALUARE FDE 8.2.2*, în care grupul de audit înregistrează informația, neconformitățile referitoare la activitatea auditată.

ELABORAREA RAPORTULUI DE AUDIT ȘI ÎNȚIEREA ACȚIUNILOR CORECTIVE

După efectuarea auditului, Echipa de audit întocmește *RAPORTUL DE AUDIT RAI 8.2.2*.

Pentru înlăturarea cauzelor apariției neconformităților, echipa de audit inițiază acțiuni corective în conformitate cu procedura *PS 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE*.

Raportul de audit însoțit de solicitările de acțiuni corective inițiate, se transmit de către responsabilul echipei de audit conducătorului subdiviziunii auditate.

8.2.3 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea Instrucțiunilor tehnologice și procedurilor documentate.

ASEM asigură monitorizarea și măsurarea proceselor prin activități sistematice de evaluare periodică.

Procesele sunt monitorizate și măsurate pentru:

- stabilirea nivelului de performanță realizat prin parcurgerea procesului didactic al unui program de studiu;
- întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-student;
- furnizarea de informații relevante pentru stabilirea direcțiilor de îmbunătățire și schimbare a ofertelor de specializare.

Procedura de monitorizare se aplică la evaluarea anuală a fiecărei discipline universitare din Planurile de învățământ pentru specializările acreditate/ autorizate din universitate și stabilește responsabilitățile privind conducerea tuturor etapelor procesului de evaluare a unei discipline de studiu.

Autoevaluarea se efectuează de către fiecare profesor în vederea îmbunătățirii continue a procesului didactic și se documentează în *FEC 7.5/1 FIȘA PENTRU EVALUAREA CURSULUI*

Monitorizarea și evaluarea din partea colegilor se aplică pentru fiecare disciplină universitară din Planurile de învățământ.

Monitorizarea și evaluarea din partea șefilor (decani, șefi de catedre, coordonatori de specializare) ale activităților didactice specifice disciplinei se efectuează selectiv, iar înregistrările acestor verificări sunt documentate în *CHESTIONARUL DE EVALUARE PROCES DIDACTIC CEP 7.5.1*.

Un control amplu al activității angajatului se efectuează și în cadrul auditurilor interne (vezi procedura PS 8.2.2) și evaluării periodice a personalului în conformitate cu prevederile procedurii PP 6.2.

8.2.4 MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PRODUSULUI

ASEM monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți/masteranzi /doctoranzi prin examinare și promovare în conformitate cu cerințele *REGULAMENTULUI DE ORGANIZARE ȘI DESFĂȘURARE A EXAMENULUI DE LICENȚĂ ÎN FORMĂ SCRISĂ LA ASEM* și *REGULAMENTULUI MET DE ORGANIZARE ȘI DESFĂȘURARE A PROCESULUI DIDACTIC ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR UNIVERSITAR DIN REPUBLICA MOLDOVA*.

Decanii și șefii de catedră analizează rezultatele monitorizării și le raportează la ședințele Consiliului facultății și Senat.

8.3 CONTROLUL PRODUSULUI/SERVICIULUI NECONFORM

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PS 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI/SERVICIULUI NECONFORM*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Pe parcursul derulării proceselor de învățământ și cercetare științifică și după finalizarea acestora pot fi detectate neconformități, ce nu pot fi înlăturate imediat, cum ar fi:

1. Neconformități în procesul educațional și de cercetare științifică
2. Neconformități indicate de beneficiar / angajator (ex. cunoștințe și pregătire neadecvate a absolvenților la angajarea acestora în câmpul muncii).

ASEM ține sub control produsul / serviciul neconform, utilizând metode concrete de identificare și soluționare a neconformităților. Identificarea produsului / serviciului neconform care poate apărea în procesul educațional și de cercetare științifică se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor.

Indiferent de etapa la care se depistează produsul / serviciul neconform se identifică prin documente specifice. În baza documentelor primare de identificare conducătorii de subdiviziuni duc evidența și poartă responsabilitatea pentru analiza neconformităților din subdiviziunile subordonate, în scopul detectării și soluționării problemelor în domeniul calității.

Rezultatele analizei se utilizează de către responsabilii de procese pentru a stabili modalitățile de tratare a produsului neconform.

Responsabilii de procese inițiază acțiuni corective în vederea îndepărtării cauzelor care au generat neconformitățile grave sau repetitive. O copie a acțiunilor corective deschise se transmite DMCDC, care le înregistrează în modul stabilit.

Rezultatele procesului de control al produsului / serviciului neconform se analizează și pe parcursul auditurilor interne în conformitate cu prevederile procedurii *PS 8.2.2 AUDITUL INTERN*.

CONTROLUL RECLAMAȚILOR PRIMITE DE LA BENEFICIARI

Pe parcursul procesului de învățământ și a livrării serviciilor educaționale, pot fi primite reclamații de la beneficiari sau exprimate nemulțămiri privind sistemul de lucru al ASEM, comportamentul angajaților.

Reclamațiile beneficiarilor, recepționate de conducere, conducătorii de subdiviziuni sau oricare angajat al ASEM, sunt direcționate la DMCDC pentru a fi înregistrate în *REGISTRUL RECLAMAȚIILOR RR 8.3*. În registrul *RR 8.3* se înregistrează și reclamațiile transmise telefonic/verbal de către beneficiari, în acest caz se menționează cine a primit și cine a transmis reclamația.

Reclamația este analizată de toți factorii implicați, convocați de DMCDC, iar în rezultat se decide dacă reclamația este întemeiată sau nu. În cazul în care există neclarități asupra reclamației, se decide în comun cu beneficiarul obiectivitatea acesteia.

Dacă reclamația este întemeiată (este din vina ASEM) se inițiază o acțiune corectivă conform procedurii *PS 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE*.

8.4 ANALIZA DATELOR

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PP 8.5 ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Responsabilii de procese monitorizează performanțele serviciilor, proceselor și SMC în baza indicatorilor de performanță. Fiecare responsabil analizează datele și indicatorii referitori la subdiviziunea sau procesul pe care îl conduce.

Monitorizarea se efectuează în baza comparării indicatorilor reali ai ASEM cu indicatorii planificați.

Responsabilii pentru procese generalizează și analizează datele la nivel de subdiviziune, iar DMCDC generalizează și analizează datele pentru întreaga Universitate. DMCDC este responsabil pentru prezentarea rezultatelor analizei Rectorului și Senatului ASEM.

Rezultatele analizei datelor sunt utilizate în cadrul Analizei din partea managementului (vezi procedura *PP 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI*) în scopul planificării îmbunătățirii continue.

8.5 ÎMBUNĂȚIRE

8.5.1 ÎMBUNĂȚIRE CONTINUĂ

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PP 8.5 ÎMBUNĂȚIREA CONTINUĂ*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

ASEM a adoptat și utilizează următoarele modalități de modificare și îmbunătățire continuă a Sistemului de Management al Calității:

- Implementarea propunerilor de îmbunătățire înaintate de angajații ASEM;
- Analiza datelor;
- Instruirea personalului (procedura *PP 6.2 RESURSE UMANE*);
- Menținerea și perfecționarea documentației Sistemului de Management al Calității (procedura *PS 4.2.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR*);
- Auditurile interne ale SMC (procedura *PS 8.2.2 AUDITUL INTERN*);
- Acțiuni corective și preventive (procedurile *PS 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE* și *PS 8.5.3 ACȚIUNI PREVENTIVE*);
- Analiza din partea managementului (procedura *PP 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI*);
- Stabilirea politicii și ajustarea obiectivelor în domeniul calității pentru perioadele următoare.

8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PS 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Acțiunile corective sunt menite să elimine cauzele neconformităților, defectelor, deficiențelor sau a altor situații nedorite existente, consemnate în:

- registre și rapoarte de neconformitate;
- rapoarte de audit intern;
- reclamații și sesizări ale beneficiarilor, inclusiv referitoare la calitatea serviciilor.

Acțiunile corective pot fi inițiate de către auditori, responsabilii de procese, RMC, DMCDC. Amplasarea acțiunilor corective depinde de importanța problemelor și riscurile existente.

În cazul depistării unei neconformități, solicitantul completează formularul SAC 8.5.2 *SOLICITARE DE ACȚIUNE CORECTIVĂ*, descriind pe scurt neconformitatea apărută și cauzele ce au provocat-o. Formularul cu acțiunea corectivă deschisă se transmite către DMCDC.

DMCDC în comun cu RMC și responsabilii subdiviziunilor implicate, examinează cauzele apariției neconformității și evaluează probabilitatea apariției ei repetate. Dacă este necesar, modifică / completează cauzele indicate inițial, pentru a le defini mai complet.

În cadrul examinării se scot în evidență și se analizează neconformitățile care au o origine comună, sunt repetabile sau conduc la nerespectarea cerințelor beneficiarului.

La determinarea cauzelor apariției neconformităților se analizează, după caz, particularitățile serviciului prestat, documentația tehnică, procesele de execuție, înregistrările SMC, procedurile de lucru specifice, eficiența instruirii personalului, starea echipamentului etc. În rezultat se determină cauza fundamentală care a generat neconformitatea.

Datele referitoare la acțiunile corective inițiate, eficiența realizării lor și cauzele care au condus la apariția neconformităților/incidentelor/reclamațiilor sunt analizate statistic și prezentate de către Reprezentantul managementului pentru calitate și DMCDC în cadrul Analizei din partea managementului (vezi procedura *PP 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI*).

Procedura *PS 8.5.2 ACȚIUNI CORECTIVE* descrie în detaliu această activitate.

8.5.3 ACȚIUNI PREVENTIVE

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *PS 8.5.3 ACȚIUNI PREVENTIVE*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Determinarea și implementarea acțiunilor preventive se realizează în scopul eliminării neconformităților potențiale și prevenirii apariției acestora.

Determinarea cauzelor ce pot genera potențiale neconformități este efectuată de către RMC, DMCDC în comun cu responsabilii implicați, în urma analizei efectuate.

Acțiunile preventive vizează:

- modificarea proceselor;
- îmbunătățirea serviciilor;
- instruirea personalului;
- modificarea procedurilor și regulamentelor Sistemului de Management al Calității.

Dacă apare necesitatea unei acțiuni preventive, persoana implicată completează formularul *SAP 8.5.3 SOLICITARE DE ACȚIUNE PREVENTIVĂ*, descriind pe scurt neconformitatea potențială și cauzele ce o pot provoca. Solicitantul transmite fișa către DMCDC.

În urma analizelor întreprinse se identifică cauzele care pot produce neconformități; exemple de cauze potențiale care pot determina apariția neconformităților:

- personalul nu este instruit în ce privește prevederile procedurilor, regulamentelor sau modul de aplicare a acestora;
- personalul implicat nu deține calificare adecvată pentru realizarea activității în cauză;
- procedurile și regulamentele sunt neclare sau nu sunt revizuite la timp;
- materialele, instrumentele, echipamentele sau dispozitivele utilizate nu sunt adecvate;
- frecvența inspecțiilor și monitorizărilor este scăzută, fapt ce ar putea duce la neconformități.

Pentru evidențierea tendinței apariției neconformităților se pot întocmi grafice sau se pot utiliza diferite metode statistice. Urmărirea implementării acțiunilor preventive se face de către DMCDC.

Procedura *PS 8.5.3 ACȚIUNI PREVENTIVE* descrie în detaliu această activitate.

SIP 7.5 Schema interacțiunii proceselor ASEM

