



PROCEDURĂ A SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII

ISO 9001

REDAȚIA 01
PAGINA 1/9

PS 8.3

**CONTROLUL PRODUSULUI /
SERVICIULUI NECONFORM**

	ELABORAT	COORDONAT	VERIFICAT	APROBAT
RESPONSABIL	DMCDC	PRIM- PRORECTOR	DMCDC	RECTOR
DATA				HS nr.9 din 27.06.08
SEMĂTURA				



CUPRINS

1. SCOP	3
2. DOMENIU DE APLICARE.....	3
3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE.....	3
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII.....	4
5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	7
6. REFERINȚE	8
7. DISTRIBUIRE	9



1. SCOP

Prezenta procedură stabilește activitatea de identificare, analiză și tratare a produselor/serviciilor neconforme, precum și a reclamațiilor primite de la beneficiari.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura poartă caracter obligatoriu de cunoaștere și executare pentru toate subdiviziunile structurale ale ASEM, implicate în procesul educațional și de cercetare științifică, cit și procesele de control și asigurare a acestora.

3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE

3.1 Terminologie

Neconformitate – neîndeplinirea sau îndeplinirea neadecvată a unei cerințe.

Produs = ansamblu de cunoștințe, capacități, atitudini care permit demonstrarea în practica profesională și socială a competențelor obținute în procesul educațional (valoarea adăugată obținută de beneficiar) și rezultatele activității științifice.

Produs neconform = ansamblu de cunoștințe, capacități, atitudini și lucrările științifice al căror nivel nu corespunde cerințelor specificate.

Serviciu neconform = neîndeplinirea sau îndeplinirea neadecvată a unor responsabilități specificate.

Reclamație = reclamație scrisă sau verbală primită de la beneficiar privind nerespectarea clauzelor contractuale sau calitatea neadecvată a produsului / serviciului.

Reclamații întemeiate = observațiile scrise / verbale ale clienților care în urma analizei se constată că sunt din vina ASEM.

Reclamații neîntemeiate = observațiile scrise / verbale ale clienților care în urma analizei se constată că sunt fie nefondate, fie sunt din vina beneficiarului.

Corectie = acțiune stabilită pentru eliminarea neconformității.

Acțiune corectivă = acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate, sau altei situații nedorite existente, în scopul prevenirii repetării acestora.

3.2 Abrevieri utilizate

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

SMC – Sistemul de Management al Calității



PS – Procedură a Sistemului de Management al Calității

PP – Procedura de proces

DMCDC – Departamentul de management al calitatii si dezvoltare curriculara

RMC – Reprezentantul managementului pentru SMC

MET – Ministerul Educatiei si al Tineretului

4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

4.1. Tipuri de neconformitati

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 educational si de cercetasre stiintifica:

- o Cunoștințe, **atitudini**, capacități al caror nivel nu corespunde cerințelor specificate de admitere / promovare / absolvire (ex. Insusire nesatisfacatoare a disciplinelor de studiu, pregatirii practice; Aparare nesatisfacatoare a tezei de licenta);
- o Nerespectarea disciplinei universitare (ex. Lipsuri nemotivate de la ore; Nerespectarea termenelor de prezentare a lucrarilor de curs, etc);
- o Neconformități ale planurilor de invatamint, altor documente cu cerintele stabilite;
- o Comportament neadecvat al angajatului, care ar putea aduce prejudicii Universității;
- o Nivel neadecvat de competență a cadrelor didactice;
- o Nivel neadecvat al lucrarilor stiintifice.

2. Neconformități indicate de beneficiar / angajator (ex. cunoștințe si pregătire neadecvate a absolvenților la angajarea acestora in câmpul muncii).

ASEM tine sub control produsul / serviciul neconform, utilizind metode concrete de identificare si solutionare a neconformitatilor.

4.2. Controlul produsului /serviciului neconform depistat în procesul educational si de cercetare stiintifica

Printre principalele cauze de apariție a produsului/serviciului neconform in Universitate sunt:

- Admiterea unor studenți cu un nivel slab de cunoștințe;
- Studentii nu reusesc sa se adapteze sistemului de pregatire universitar;
- Deficiențe in comunicarea profesionala dintre cadrele didactice si studenti;
- Motivare sau pregatire profesionala insuficienta a cadrelor didactice;
- etc.

Identificarea produsului / serviciului neconform care poate apărea în procesul educațional și de cercetare științifică se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor, și anume:

- Controlul la admitere;
- Controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluări, testări, examene semestriale și anuale, monitorizări ale procesului de predare);
- Controlul final al activității didactice (examene de licență / absolvire);
- Evaluarea disciplinelor;
- Evaluarea calității predării;
- Evaluarea lucrărilor științifice;
- Auditeri interne și externe;
- Acreditarea universitară;
- Controlul respectării disciplinei.

Indiferent de etapa la care se depistează, produsul / serviciul neconform se identifică prin documente specifice.

Informația despre modul de identificare a produsului neconform este furnizată în Regulamentele interne ale ASEM și în reglementările Ministerului de resort:

- Regulamentul MET privind admiterea;
- Regulament anual al ASEM privind admiterea;
- Regulamentul-cadru al MET privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licență;
- Regulamentul de organizare și desfășurare a examenului de licență în formă scrisă la ASEM - REG 7.5/3.

Exemple de documente de identificare a produsului neconform:

- Borderouri (în cazul cunostintelor neadecvate ale abiturienților, studenților, masteranzilor);
- Procesele verbale ale sesiunilor de catedră (în cazul evaluării calității predării);
- Demersuri (în cazul încălcărilor disciplinei universitare);
- Registrul de evidență a frecvenței (în cazul lipselor nemotivate de la ore);
- Registrul grupei (în cazul lipselor nemotivate de la ore)
- Recenzii (în cazul lucrărilor științifice).

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.



SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

PS 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM

PAGINA
6/9

Prim prorectorul cu activitate didactică, Prorectorul pentru învățământul cu frecvență redusă și formare continuă, Prorectorul cu activitate științifică și relații externe generalizează informația și o reflectă în următoarele documente:

- Rapoarte semestriale privind rezultatele activității instructiv-didactice;
- Rapoarte privind susținerea examenelor de licență;
- Rapoarte privind rezultatele activității de cercetare;
- Rapoarte privind admiterea.

Rapoartele se prezintă Senatului ASEM, o copie fiind transmisă DMCDC pentru utilizare în calitate de date de intrare pentru analiza anuală din partea managementului.

Informația referitoare la neconformități se analizează în cadrul diferitor nivele de conducere ale Universității:

- Senatul ASEM;
- Consiliul Calității;
- Comitete de asigurare a calității;
- Sedințe ale catedrelor;
- Consiliile facultăților;
- Comisia de etică.

Rezultatele analizei se utilizează de către responsabilii de procese pentru a stabili modalitățile de tratare a produsului neconform, prin una sau mai multe dintre următoarele metode:

- prin întreprinderea unor corectii / acțiuni de eliminare a neconformității detectate (ex.: studentul se pregătește și susține repetat examenul);
- prin acceptarea neconformității cu derogare (ex. studentul care nu a susținut examenele de licență acceptă un certificat de studii superioare incomplete);
- prin întreruperea procesului în cazul neconformităților critice (ex. studentul nu este admis la sesiune sau este exmatriculat pentru nereușită; cadrul didactic este eliberat din funcție pentru încălcări de disciplină).

Măsurile de corecție pentru intrare în conformitate sunt stabilite în regulamentele interne ale ASEM, enumerate mai sus.

Responsabilii de procese inițiază acțiuni corective în vederea îndepărtării cauzelor care au generat neconformitățile grave sau repetitive, spre exemplu:

- mai mult de jumătate de grupă academică n-a susținut examenul;
- lipsa nemotivată la mai mult de 30% din prelegeri;
- etc.

O copie a acțiunilor corective deschise se transmite DMCDC, care le înregistrează în modul stabilit.

La expirarea termenului stabilit pentru acțiunea corectivă, DMCDC verifică dacă acțiunea a fost aplicată și eficientă. În acest sens se completează rubricile respective ale formularului de acțiune corectivă cu date referitoare la rezultatele verificării (Pozitiv/Negativ).



SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

PS 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM

PAGINA
7/9

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*.

4.3. Controlul reclamațiilor 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, receptionate 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*.

Responsabilul de soluționarea reclamației ia legătura cu beneficiarul și împreună cu acesta stabilește modul de remediere a neconformității.

Dacă reclamația nu este întemeiată (este din vina beneficiarului) se transmite beneficiarului concluziile rezultate în urma analizei acesteia. În această situație, beneficiarul se informează despre decizia ASEM cu privire la modul de soluționare a reclamației.

Modul de soluționare al reclamației este înregistrat în *REGISTRUL RECLAMAȚIILOR RR 8.3*. Toate înregistrările referitoare la modul de remediere a reclamațiilor sunt ținute în evidență în Dosarul de reclamații.

Reclamațiile primite de la beneficiari sunt luate în considerare la evaluarea satisfacției beneficiarului conform procedurii *PP 8.2.1/1*.

4.4. Analiză date

Rezultatele documentate ale procesului de control a neconformităților constatate / reclamațiilor primite servesc drept date de intrare pentru Analiza din partea managementului (vezi procedura *PP 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI*).

5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Procedura *PS 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM* prevede sarcinile și responsabilitățile indicate mai jos.

**RESPONSABILII DE PROCESE (CONDUCATORII DE SUBDIVIZIUNI)**

- Efectuarea monitorizarilor necesare pentru identificarea produselor/serviciilor neconforme;
- Inregistrarea si analiza produselor/serviciilor neconforme;
- Stabilirea în comun cu responsabilii implicati a corectiilor pentru remedierea neconformitatilor;
- Generalizarea informatiei si raportarea catre nivelele corespunzatoare de conducere ale ASEM;
- Transmiterea catre DMCDC a informatiei despre reclamatii primite;

PRIM PRORECTORUL CU ACTIVITATE DIDACTICA, PRORECTORUL PENTRU INVATAMINTUL CU FRECUENTA REDUSA SI FORMARE CONTINUA, PRORECTORUL CU ACTIVITATE STIINTIFICA SI RELATII EXTERNE,

- Analiza regulata a situatiei privind produsele/serviciile neconforme si raportarea in cadrul Senatului ASEM;
- Aplicarea in comun cu DMCDC a actiunilor corective pentru remedierea neconformitatilor/reclamatiiilor si inlaturarea cauzei aparitiei lor;
- Participarea la evaluarea rezultatelor actiunilor întreprinse.

DMCDC, REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI PENTRU CALITATE

- Inregistrarea actiunilor corective initiate pentru remedierea neconformitatilor / reclamatiiilor;
- Monitorizarea indeplinirii actiunilor corective și informarea persoanelor responsabile;
- Completarea si actualizarea Registrului Reclamatiiilor (RR 8.3);
- Examinarea, evaluarea și controlul neconformităților comunicate de către clienți.

6. REFERINȚE

Procedura *PS 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM* are legătură cu:

MC MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 8

Procedura PS 4.2.3 Controlul documentelor

Procedura PS 4.2.4 Controlul înregistrărilor

Procedura PS 8.2.2 Auditul intern



SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

PS 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM

PAGINA
9/9

Procedura PS 8.5.2 Actiuni corective

Procedura PP 5.0 Responsabilitatea managementului

Procedura PP 8.2.1/1 Evaluarea satisfacției beneficiarului

Regulamentul de organizare si functionare a Comisiei de etica universitara a ASEM

Codul de etica al ASEM

Instructiuni privind tinerea lucrarilor de secretariat referitoare la petitiile persoanelor fizice
(apr. prin HG)

Standardul ISO 9001:2000.

7. DISTRIBUIRE

Procedura *PS 8.3 CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM* este distribuită de către Secretariatul ASEM tuturor subdiviziunilor functionale.