



UNIVERSITATEA DE STAT DIN TIRASPOL
DECORATĂ CU ORDINUL "CREDINȚĂ PATRIEI" CLASA I

str. Iablocikin, nr. 5, Chișinău, Republica Moldova

MANUALUL CALITĂȚII

ELABORAT CONFORM CERINȚELOR STANDARDULUI
ISO 9001:2008
ISO 21001:2018

	Elaborat	Verificat	Aprobat
Funcție	DPIAC	RMC	RECTOR
Data	mai, 2013	mai, 2013	07.06.2013
Actualizat	decembrie, 2018	ianuarie, 2019	15.01.2019



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

C u p r i n s

1. Politica UST în domeniul calității	3.
1.1 Misiunea	3.
1.2 Politica în domeniul calității	3.
1.3 Angajamentul rectorului	3.
1.4 Principii	3.
1.5 Obiective	3.
1.6 Strategia UST de asigurare a calității	4.
1.7 Facultățile și catedrele UST	7.
1.8 Abordare bazată pe proces și legătura cu standardul ISO 9004:2009	8.
2. Scopul și domeniul de aplicare	8.
2.1 Generalități	8.
2.2 Domeniul de aplicare	8.
3. Referințe normative. Terminologie și definiții	8.
3.1 Referințe normative	8.
3.2 Generalități	9.
3.3 Abrevieri aplicate pentru funcții și departamente	9.
3.4 Identificarea documentelor sistemului de management al calității	10.
4. Sistem de management al calității	10.
4.1 Cerințe generale	10.
4.2 Cerințe referitoare la documentație	12.
5. Responsabilitatea managementului	19.
6. Managementul resurselor	25.
6.1 Asigurarea resurselor	25.
6.2 Mediu de lucru	26.
7. Realizarea produsului	27.
7.1 Planificarea realizării produsului	27.
7.2 Procese referitoare la relația cu clientul	29.
7.3 Proiectare și dezvoltare	32.
7.4 Aprovizionare	32.
7.5 Producție și furnizare de servicii	33.
7.6 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare	35.
8. Măsurare, analiză și îmbunătățire	35.
8.1 Generalități	35.
8.2 Monitorizare și măsurare	36.
8.3 Controlul produsului neconform	41.
8.4 Analiza datelor și îmbunătățire	44.



1. POLITICA UST ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

1.1. Misiunea

Universitatea de Sta din Tiraspol își asumă misiunea de a pregăti cadre calificate în diferite domenii: *Științe ale educației, Științe exacte, Științe umanistice, Științe ale naturii, Servicii*, asigurând acestora calificări profesionale competitive pe piața muncii, precum și în dezvoltarea activității de cercetare științifică și valorificarea rezultatelor acesteia.

Obiectivul principal al instituției este de a contribui la dezvoltarea socială și economică a Republicii Moldova, oferind programe educaționale și pregătire profesională de calitate studenților.

În acest context menționăm că pregătirea cadrelor calificate din domeniul științe ale educației, în principal prin cercetare științifică, prin educație și formare profesională, diseminarea prin tehnologiile informaționale moderne, utilizarea inovației tehnologice, dimensiunea culturală, promovarea unui set de valori morale, reprezintă elementele care definesc unicitatea celei mai vechi instituții de învățământ superior din Republica Moldova.

1.2. Politica în domeniul calității

În centrul preocupărilor UST se află interesul pentru *satisfacerea cerințelor și așteptărilor tuturor partenerilor noștri respectiv, clienților noștri* - candidat, student, agent economic, cât și ale Ministerului Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova, prin concentrarea eforturilor în direcția *creșterii calității procesului didactic și de cercetare*, dezvoltării culturii instituționale și manageriale și pregătirii studenților la nivelul standardelor academice internaționale și a necesităților mediului economico-social național, în condițiile respectării reglementărilor în vigoare, a folosirii optime a resurselor și a motivării corpului profesoral.

1.3. Angajamentul rectorului

Universitatea de Stat din Tiraspol, decorată cu ordinul "Credință Patriei" clasa I, atât prin conducerea la cel mai înalt nivel, cât și prin managementul Facultăților, este pe deplin angajată în intenția ei pentru îmbunătățirea continuă a calității procesului didactic și de cercetare la toate nivelurile și funcțiile relevante. Acest angajament este realizat în mod consecvent prin implementarea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității, conform cerințelor standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018, a Standardelor de asigurare a calității în aria învățământului superior european și prin respectarea cerințelor legale și a reglementărilor în vigoare ale Republicii Moldova.

1.4. Principii

Principiile care stau la baza Politicii în domeniul Calității vizează:

- orientarea universității și a facultăților către satisfacerea în cât mai mare măsură a cerințelor clientului, a organismelor reglementatoare și a propriului personal;
- conformarea, în toate activitățile pe care le desfășoară, cu cerințele legale și de reglementare în domeniul calității și în domeniul învățământului universitar;
- alinierea la standardele și cele mai bune practici ale activității academice din țările Uniunii Europene;
- îmbunătățirea continuă a performanței, eficienței și eficacității Sistemului de Management al Calității;
- antrenarea întregului personal didactic în direcția realizării obiectivelor calității;
- dezvoltarea conceptului de "leadership" în contextul specific al învățământului universitar.

1.5. Obiective

- îmbunătățirea calității procesului de învățământ universitar;
- promovarea imaginii universității;



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale, financiare și informaționale, pentru studenți și profesori, care să funcționeze pe baza eficienței;
- dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare extrabugetare;
- dezvoltarea infrastructurii universității prin îmbunătățirea și diversificarea bazei materiale, astfel încât să se creeze condiții cât mai bune de studiu și de cercetare pentru studenți și pentru profesori;
- creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționare continuă;
- îmbunătățirea relațiilor cu reprezentanții comunității locale din diferite domenii: economic, cultural, social, administrativ;
- creșterea integrării pe piața muncii a absolvenților;
- îmbunătățirea comunicării între corpul profesoral și studenți.

1.6. Strategia UST de asigurare a calității

Calea parcursă de Universitatea de Stat din Tiraspol – prima instituție de învățământ superior din țară este destul de dramatică și reflectă în modul cel mai exigent situațiile și procesele sociale, economice și politice prin care a trecut și trece Republica Moldova.

Indiscutabil este faptul că într-o economie în care cunoașterea începe să fie adevăratul capital și cel mai important motor al dezvoltării, iar sistemul de învățământ se confruntă cu noi provocări în ceea ce privește performanța și responsabilitatea. În aceste condiții asigurarea calității procesului de învățământ este cu siguranță o premisă a succesului durabil pentru toate instituțiile de învățământ.

Pentru Universitatea de Stat din Tiraspol un obiectiv strategic al managementului activităților academice pentru perioada 2019 – 2025 îl constituie menținerea și dezvoltarea ofertei educaționale pe ciclurile de licență, master și doctorat, astfel încât acestea să devină cât mai atractive și competitive atât la nivel național, cât și la nivel european.

Pentru a răspunde tuturor provocărilor timpului, Universitatea trebuie să-și impună standarde ridicate și o disciplină strictă de realizare a lor, care să asigure deplina integrare a universității în aria europeană a instruirii și cercetării în învățământul superior.

Universitatea de Stat din Tiraspol își asumă misiunea de a pregăti cadre calificate în diferite domenii: *Științe ale educației, Științe exacte, Științe umanistice, Științe ale naturii, Servicii*, asigurând acestora calificări profesionale competitive pe piața muncii, precum și în dezvoltarea activităților de cercetare științifică și valorificarea rezultatelor obținute.

Obiectivul nostru principal este de a contribui la dezvoltarea socială și economică a Republicii Moldova, oferind programe educaționale și pregătire profesională de calitate studenților înmatriculați.

În acest context menționăm că pregătirea cadrelor calificate din domeniul Științe ale educației, în principal prin cercetare științifică, prin educație și formare profesională, diseminarea rezultatelor prin utilizarea tehnologiilor informaționale moderne, implementarea inovației tehnologice, dimensiunea culturală, promovarea unui set de valori morale, reprezintă elementele care definesc viabilitatea și competitivitatea celei mai vechi instituții de învățământ superior din Republica Moldova.

Rectorul universității împreună cu Consiliul administrativ și Senatul universității vor depune permanent toate eforturile pentru implementarea cu succes și menținerea unui Sistem durabil de Management al Calității, ca suport al realizării unui învățământ de performanță și pentru continuarea tradițiilor frumoase pe care le-a avut universitatea pe parcursul celor peste 85 ani de activitate.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

În domeniile ce urmează ne propunem:

- **Domeniul procesul de învățământ, programe de studii, formare, cercetare, angajare.**

De realizat evaluarea continuă a procesului de învățământ și de cercetare, punându-se accentul pe calitate și inovare.

De identificat în mod clar care sunt obiectivele programelor de studii universitare și care sunt resursele necesare pentru realizarea lor;

Periodic să se analizeze structura și conținutul programelor de studii universitare și să se evalueze condițiile necesare pentru ca acestea să permită obținerea obiectivelor propuse. Programele de studii să fie acreditate periodic de structuri abilitate în conformitate cu standardele naționale și internaționale în domeniul învățământului superior. Să se renunțe la acele cursuri sau capitole care nu contribuie la valoarea intelectuală a formării viitorilor specialiști sau la desfășurarea eficientă a procesului de învățământ;

Ne vom asigura că necesitățile și cerințele studenților înmatriculați la specialitățile oferite de către UST sunt definite și că ele sunt în concordanță cu cerințele pieței forței de muncă;

Vom pregăti specialiști capabili de a utiliza cunoștințele științifice, abilitățile practice și valorile cultural-umaniste, cu șanse reale în competiția pe piața muncii și care să le asigure o educație completă cu avantaje pe tot parcursul carierei profesionale;

Vom asigura în universitate un climat de muncă bazat pe responsabilitate și respect reciproc, pentru ca fiecare participant la proces să-și valorifice la maxim potențialul profesional și intelectual;

Vom asigura flexibilitate programelor formative oferite de universitate pentru a ne putea adapta cerințelor pieții muncii în continuă schimbare și globalizare;

Vom încheia acorduri cu angajatorii, în mod special cu instituțiile preuniversitare din țară, în vederea sprijinirii absolvenților în angajare și desigur vom contribui la găsirea unor condiții cât mai relevante și atractive pentru angajarea lor.

Deoarece specialitățile din domeniul Științe ale educației predomină printre programele de studii oferite de UST, vom intensifica relațiile de colaborare cu instituțiile preuniversitare din țară, organizând în comun seminare, conferințe științifice, stagii de formare continuă pentru profesori și educatori, etc.

Vom stabili relații cu alte instituții de învățământ superior și de cercetare din Republica Moldova și de peste hotare în vederea realizării împreună a unor programe universitare de maxim interes pentru studenți și pentru piața muncii;

Vom analiza serviciile educaționale, de cercetare și de consultanță, cu intervenția directă a profesorilor renumiți ai universității și folosind mecanisme eficiente, vom spori permanent nivelul calității serviciilor oferite studenților;

Vom asigura creșterea performanțelor procesului de învățământ printr-o activitate de cercetare științifică de înalt nivel, în concordanță cu nevoile și așteptările științei actuale, conștienți fiind că nu se poate vorbi de dezvoltarea capacității umane fără o abordare coerentă a cercetării în domeniul dat;

Vom asigura suport și facilități corpului profesoral pentru a promova cercetări științifice inovative, bazate pe succesele de excepție obținute până acum și vom răspunde cerințelor de dezvoltare a mediului intelectual al societății, în ansamblul ei, prin legături strânse cu mediul academic din țară și de peste hotare.

Ne vom asigura că educația, cercetarea științifică și inovarea sunt și trebuie să rămână componentele fundamentale ale strategiei universitare în asigurarea calității întregului proces de pregătire a specialiștilor la toate programele de studii, realizate în cadrul facultăților universității noastre;



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- **Domeniul resurse.**

Ținând cont de faptul că, angajații reprezintă cea mai de valoare umană și principala investiție pe termen lung a unei universități, vom depune eforturi considerabile pentru a atrage tineri specialiști și a menține cadrele didactice cu o pregătire cât mai calificată și vom crea un climat atractiv în care angajații să poată munci creativ, la capacitatea lor maximă în interesul studentului, realizând astfel un proces educațional de calitate.

Vom încuraja implicarea întregului personal al universității în cunoașterea, înțelegerea și îmbunătățirea întregului proces de educație și formare profesională a studenților;

Vom asigura dezvoltarea bazei materiale, în vederea desfășurării în cele mai bune condiții a activității didactice și științifice;

Vom asigura promovarea și perfecționarea continuă a resurselor umane implicate în procesul de învățământ, printr-un dialog permanent și prin realizarea unui parteneriat academic între cadrele didactice și studenții universității;

- **Domeniul Tehnologii Informaționale și comunicare.**

Vom utiliza tehnologia informațională, ca suport al îmbunătățirii continue a calității procesului de învățământ de către toți factorii implicați și vom asigura transparența acestui proces la toate nivelele de organizare a sistemului educațional;

Vom dezvolta permanent Sistemul Informațional al universității și vom asigura accesul la resursele informative și educaționale incluse în acest sistem.

- **Domeniul Management universitar.**

Ne vom asuma răspunderea pentru un management universitar strategic, bazat pe înnoire, transparență și flexibilitate, pe consolidarea spiritului de comunitate academică, pe dezvoltarea unui sistem informațional și de comunicare transparent și eficient pentru atingerea standardelor europene din domeniul învățământului superior;

Vom dezvolta și îmbunătăți permanent un Sistem de Management al Calității în toate structurile organizatorice ale universității noastre, ca suport și sprijin în realizarea obiectivelor propuse și pentru îndeplinirea cerințelor structurilor naționale în domeniul educației.

Așa cum fundamentul atingerii oricăror obiective strategice este inevitabil dependent de starea financiară a instituției, vom depune și în continuare tot efortul pentru realizarea unui management financiar-economic cât mai eficient și transparent, care să genereze permanent noi resurse și noi performanțe în toate domeniile de activitate ale universității.



1.7. Facultățile și catedrele UST

1. Facultatea Fizică, matematică și tehnologii informaționale

- 1.1. Catedra Informatică și tehnologii informaționale;
- 1.2. Catedra Analiza matematică și ecuații diferențiale;
- 1.3. Catedra Algebră, geometrie și topologie;
- 1.4. Catedra Fizică teoretică și experimentală.

2. Facultatea Biologie și chimie

- 2.1. Catedra Biologie vegetală;
- 2.2. Catedra Biologie animală;
- 2.3. Catedra Chimie.

3. Facultatea Geografie

- 3.1. Catedra Geografie umană, regională și turism;
- 3.2. Catedra Geografie generală.

4. Facultatea Filologie

- 4.1. Catedra Limba și literatura română;
- 4.2. Catedra Limbi și literaturi străine.

5. Facultatea Pedagogie

- 5.1. Catedra Psihopedagogie și educație preșcolară;
- 5.2. Catedra Pedagogie și metodică învățământului primar.

6. Catedre universitare

- 6.1. Catedra Științe sociale;
- 6.2. Pedagogie și psihologie generală;
- 6.3. Catedra Militară.

7. Departamentul Didactica științelor



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

1.8. Abordare bazată pe proces și legătura cu standardul ISO 9004:2009

Universitatea de Stat din Tiraspol, decorată cu ordinul "Credință Patriei" clasa I, a adoptat abordarea pe proces în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității, cu scopul de a crește satisfacerea clienților săi. Scopul abordării pe procese este de a menține continuu un control atât a procesului în parte, cât și a interacțiunilor cu alte procese.

UST activează respectând condițiile standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018. În sistemul de management al calității sunt aplicate și unele elemente ale standardului ISO 9004:2009- "*Management pentru succesul menținut al unei organizații-O abordare a managementului calității*", pentru a asigura sporirea eficacității sistemului și pentru îmbunătățirea continuă.

2. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Generalități

Prezentul MANUAL al CALITĂȚII descrie - făcând referință la Procedurile oportune și modalitățile cu ajutorul cărora organizația satisface condițiile standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018, Sistemul propriu de Management al Calității, pentru a demonstra capacitatea de a furniza cu regularitate servicii care satisfac cerințele clienților și a celor impuse prin lege. Sistemul de management al calității este implementat pentru a:

- alinia practicile interne ale instituției la cerințele standardelor internaționale de management al calității, în vederea asigurării satisfacției clienților și sporirii eficacității și eficienței proprii activități;
- asigura că sistemul se conformează principiilor stabilite și politicii declarate ale organizației;
- demonstra această conformitate părților interesate;
- certifica sistemul de management al calității, bazat pe cerințele referențialului.

2.2. Domeniul de aplicare

Prevederile Manualului de Management al Calității se aplică în cadrul **Facultăților, catedrelor departamentelor și altor subdiviziuni ale UST**, pentru toate procesele care concurează la realizarea serviciului de învățământ superior și activitățile științifice.

Infrastructura necesară realizării serviciului este asigurată de Universitatea de Stat din Tiraspol.

3. REFERINȚE NORMATIVE. TERMINOLOGIE ȘI DEFINIȚII

3.1.Referințe normative

Sistemul de Management al Calității face referințe la următoarele documente, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

- ISO 9001:2008 - Sisteme de Management al Calității. Cerințe.
- ISO 9000:2005 - Sisteme de Management al Calității. Noțiuni de bază și formular.
- ISO 19011:2002 – Ghid pentru auditarea Sistemelor de Management al Calității.
- ISO 9004:2009 - Management pentru succesul menținut al unei organizații - O abordare a managementului calității.
- ISO 21001:2018 Sisteme de management pentru organizațiile educaționale - Cerințe cu orientare pentru utilizare.
- Standards and Guideines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. ENQA, Bergen. 2005.
- Legea RM Nr. 1257-XIII din 16.07.97 – Cu privire la acreditarea instituțiilor de învățământ din Republica Moldova.
- Legea Învățământului nr. 547-XIII din 21 iulie 1995.
- Legea nr. 1070-XIV din 22 iunie 2008 privind aprobarea Nomenclatorului specialităților pentru pregătirea cadrelor în instituțiile de învățământ superior.

	MANUALUL CALITĂȚII Consiliul de Asigurare a Calității al UST	Cod: MMC-4.2.2
		Ediția 2
		Revizia 1

În ceea ce privește activitățile operaționale și de control, organizația se ghidează de Regulamentele Ministerului Educației, Culturii și Cercetării și legile în vigoare.

3.2. Generalități

Organizația utilizează în elaborarea Sistemului de Management al Calității terminologia și definițiile prezentate de către standardul ISO 9000:2005 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formular.

În cazul când definițiile prezentate în standardul menționat nu sunt suficiente, Organizația va prezenta în Procedurile de management al calității, în Instrucțiunile operaționale și în Planurile calității definițiile utilizate.

3.3. Abrevieri aplicate pentru funcții și departamente

În prezentul Manual al Calității și în alte documente ale Sistemului Calității se aplică următoarele abrevieri:

UST	Universitatea de Stat din Tiraspol
MMC	Manualul de Management al Calității
SMC	Sistem de Management al Calității
RMC	Responsabil de Managementul Calității
PR	Procedura
IL	Instrucțiuni de lucru
FR	Formular de înregistrare
PC	Plan al calității
DEFG	Direcția economico-financiară și gestionare
CSMC	Coordonator SMC în cadrul subdiviziunii UST
CD	Cadru Didactic
ST	Student
DMPIAC	Departamentul Managementul Procesului de Instruire și Asigurarea Calității
DAG	Departamentul Administrare și Gospodărire
CTI	Centrul Tehnologiilor Informaționale
SRU	Secția resurse umane
MECC	Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova
R	Rector
D	Decan
EA	Echipa de audit
AS	Auditor șef
SecrResp	Secretar Responsabil
CA	Comisie Admitere
CF	Consiliul Facultății
SCF	Secretar Consiliul Facultății
JR	Jurist
CS	Caiet de Sarcini
HG	Hotărâre de Guvern
LFA	Lista furnizorilor acceptați /potențiali
MF	Ministerul de Finanțe
MO	Monitor Oficial
PVR	Proces Verbal de Recepție
BV	Buletin de verificare
SC	Secretar Comisie
PCA	Președinte Comisie de admitere
EMM	Echipe de măsurare și monitorizare



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

MT	Responsabil de control al EMM
PCD	Plan-cadru
PrÎ	Program de învățământ
P	Prelegere
L	Lucrare de laborator
PIÎ	Plan de învățământ
S	Seminar sau lucrare practică

3.4. Identificarea documentelor sistemului de management al calității

Documentele sistemului calității sunt identificate în felul următor:

- MMC- 4.2.2 Manualul calității
- Proceduri documentate ale sistemului de management al calității:
- PR-4.2.3-01 Controlul documentelor
- PR- 4.2.4-01 Controlul înregistrărilor
- PR- 5.0-01 Responsabilitatea managementului
- PR-7.1-01 Elaborare, evaluare și modernizare a planului și a programelor de învățământ
- PR-7.2-01 Procese referitoare la relația cu clientul
- PR-7.4-01 Aprovizionare
- PR-8.2.2-01 Audituri interne
- PR-8.3-01 Controlul produsului neconform
- PR-8.3-02 Tratarea reclamațiilor interne și externe
- PR-8.5.2-01 Acțiuni corective
- PR-8.5.3-01 Acțiuni preventive

4. SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1. Cerințe generale

Conducerea UST a instituit un sistem documentat de management al calității, eficiența căruia este în continuă creștere conform cerințelor standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018. Conducerea a definit următoarele procese ale SMC:

A. Procese de prestare a serviciilor de învățământ superior, respectiv:

- **A₁** - procesul de identificare și analiză a cerințelor clienților
- **A₂** - procesul de planificare a calității (elaborare a planului de învățământ și a programelor)
- **A₃** - procesul de admitere
- **A₄** - procesul de întreținere, reparații echipamente didactice și științifice
- **A₅** - procesul de aprovizionare
- **A₆** - procesul de monitorizare și măsurare a proceselor și a produsului
- **A₇** - procesul de control al serviciului neconform
- **A₈** - procesul de control al mediului de lucru
- **A₉** - procesul de măsurare a satisfacției clienților

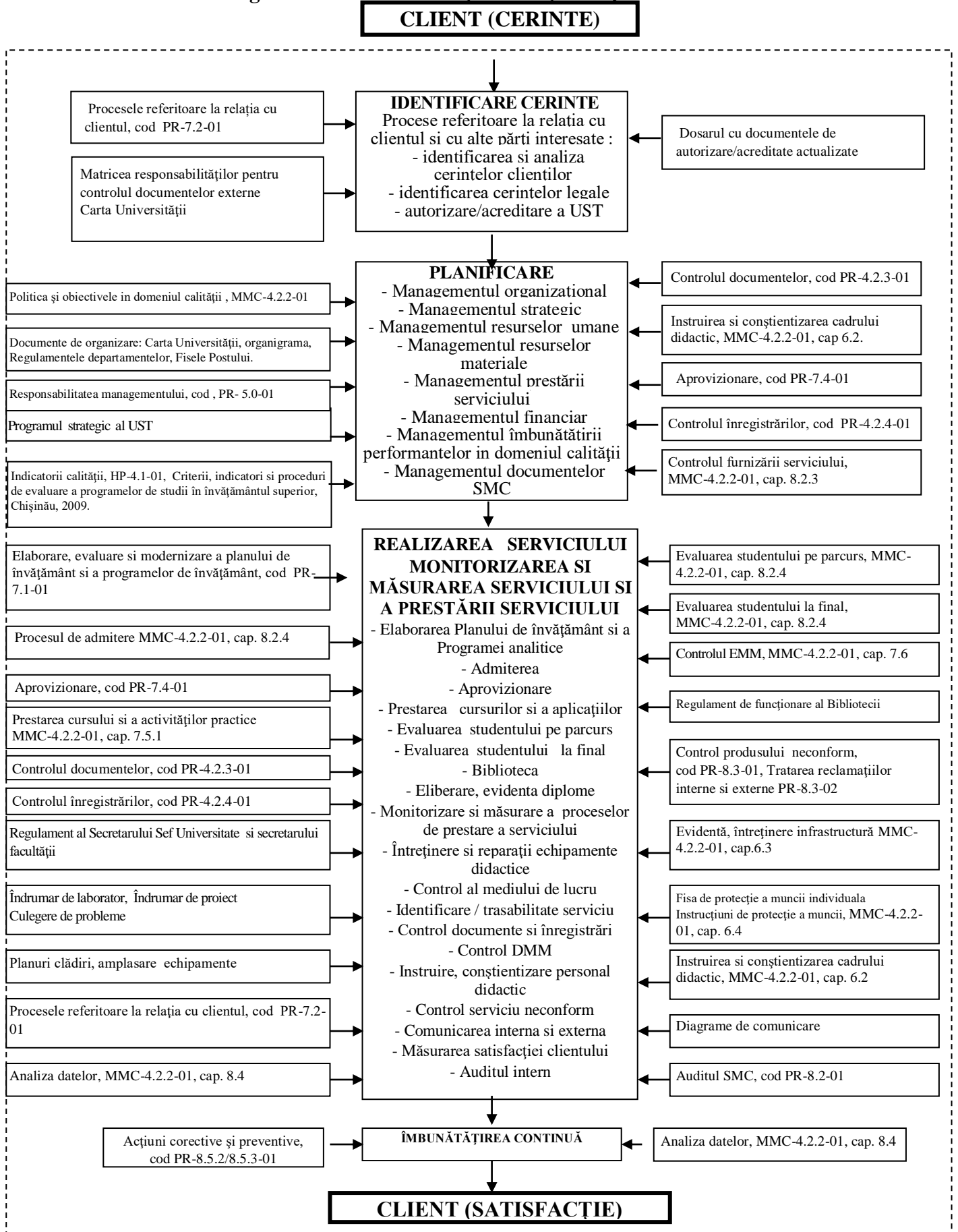
B. Procese suport și specifice SMC:

- **B₁** - procesul de control al documentelor
- **B₂** - procesul de control al înregistrărilor
- **B₃** - procesele referitoare la relația cu clientul, inclusiv – tratarea reclamațiilor clienților
- **B₄** - procesul de elaborare a politicii și a obiectivelor în domeniul calității
- **B₅** - procesul de asigurare a competențelor necesare
- **B₆** - procesul de comunicare internă și externă
- **B₇** - procesul de audit al SMC
- **B₈** - procesul de îmbunătățire prin acțiuni corective și preventive

A fost determinată succesiunea și interacțiunea proceselor SMC (Diagrama 4.1.)



Diagrama 4.1. Succesiunea și interacțiunea proceselor din cadrul SMC al UST





Au fost determinate criteriile și metodele de asigurare a eficacității proceselor (a se vedea "Criterii, indicatori și proceduri de evaluare a programelor de studii în învățământul superior", ghid elaborat în cadrul proiectului "Tempus", Chișinău, 2009). Conducerea UST asigură prezența resurselor și informației necesare pentru monitorizarea și operarea acestor procese (PR-5.0-01 "Responsabilitatea conducerii", procesele de management al resurselor umane, a infrastructurii și a mediului de lucru). Se implementează acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a proceselor (PR-5.0-01 "Responsabilitatea conducerii", Analiza satisfacției clientului; PR-7.2-01 "Procese referitoare la relațiile cu clientul"; PR-8.2.2-01 «Audituri interne»; PR-8.5.2/8.5.3-01 «Acțiuni corective și preventive»). UST realizează controlul asupra proceselor în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018. În cazurile când Organizația sub-contractează procese din exterior, ea asigură controlul asupra acestor procese aplicând metodele din procedura PR-7.4-01 "Aprovizionare".

Procesele externalizate:

- Mentenanță clădiri, căi de acces, echipamente, unități de transport.
- Verificare EMM.
- Livrare cursuri de instruire în cazul când în cadrul UST lipsesc specialiștii respectivi.

Când este cazul, Organizația indică în contract posibilitatea controlului efectuat la furnizor.

4.2. Cerințe referitoare la documentație

4.2.1 Generalități

Documentele sistemului de management al calității sunt structurate sub formă de piramidă (a se vedea Figura 4.2.1. „Structura documentelor SMC”).

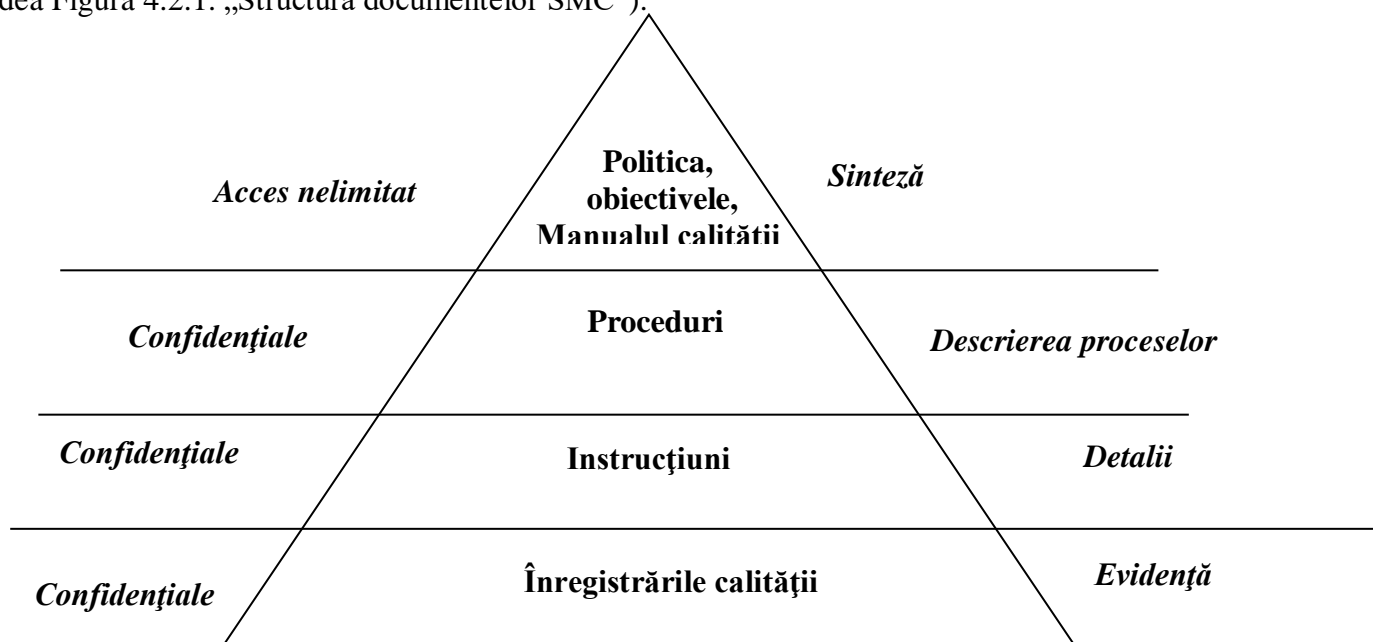


Fig. 1 Structura documentelor SMC

Următoarele documente asigură controlul asupra sistemului de management al calității:

- Politica în domeniul calității;
- Obiectivele generale ale instituției;
- Manualul calității;
- Proceduri documentate cerute de standardele SM SR EN ISO 9001:2002 și ISO 21001:2018;
- Instrucțiuni de lucru care determină metodele de efectuare a lucrărilor;



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- Planuri ale calității - documente care stabilesc modalitatea de control asupra proceselor;
- Planuri de învățământ, programe de învățământ.
- Înregistrările cerute de standard și alte înregistrări ale calității aplicate în instituție.

Lista documentelor SMC care se află sub controlul instituției este prezentată în procedura PR-4.2.3-01 "Controlul documentelor".

Lista documentelor de înregistrare este prezentată în procedura PR-4.2.4-01. "Controlul înregistrărilor".

Controlul asupra documentelor indicate mai sus este efectuat de departamentele/subdiviziunile universității în conformitate cu responsabilitatea și autoritatea descrise în proceduri și în fișele de post.

4.2.2 Manualul calității

Actualul manual al calității stabilește:

- Domeniul de aplicare a sistemului de management al calității, indicat în capitolul 2 "Scopul și domeniul de aplicare".
- Procedurile SMC.
- Interacțiunea dintre procese.

4.2.3 Controlul documentelor

Conformitatea cu această condiție a standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018 este asigurată de aplicarea procedurii PR-4.2.3-01 "Controlul documentelor", care include toate elementele necesare pentru a asigura ținerea sub control a documentelor SMC.

Descrierea procesului

Controlul Manualului Calității (MMC)

Elaborare, verificare, aprobare

Manualul Calității se elaborează de către DMPIAC se verifică de RMC și este aprobat de către Rectorul Universității.

Manualul trebuie să fie semnat de către DMPIAC, RMC și de către DG în spațiile prevăzute, indicând data, ediția, revizia și numărul copii. Toate copiile controlate ale Manualului Calității trebuie să fie înregistrate în Lista de Distribuire a Documentelor.

Conținutul Manualului trebuie să fie realizat în conformitate cu standardele internaționale, iar capitolele Manualului corespund capitolelor standardului ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018. Manualul Calității se elaborează pe baza indicațiilor standardului ISO 10013:1995 „Linii directoare privind elaborarea manualelor calității”.

Ediția și Revizia

Ca urmare a modificării standardului de referință, structurii organizatorice, politicii calității, activității UST, Manualul Calității este actualizat de către DMPIAC, verificat de RMC și aprobat de către Rector. Ediția și Revizia nouă se indică în spațiul corespunzător pe coperta Manualului Calității.

Esența modificărilor este indicată de către DMPIAC în Manualului Calității modificat.

Distribuire

Distribuirea Manualului este efectuată de către DMC, care actualizează permanent Lista de distribuire a Manualului Calității și a altor documente ale SMC.

Matricea responsabilităților

Manualul calității și alte documente interne ale sistemului calității sunt controlate conform „Matricei responsabilităților pentru controlul documentelor interne”. În matrice sunt indicați responsabilii de elaborare, verificare, aprobare, distribuire și arhivare a originalului documentului, precum și deținătorii copiilor controlate ale documentelor, care sunt stabiliți la faza de elaborare a documentului.



Controlul procedurilor SMC

Elaborare, verificare, aprobare

Necesitatea elaborării unei noi proceduri a SMC poate fi stabilită la orice nivel ierarhic al UST și trebuie să fie adusă la cunoștința conducătorului nemijlocit. Conducătorul departamentului (Catedră, facultate, alte subdiviziuni) stabilește, de comun acord cu RMC, necesitatea elaborării procedurii. RMC stabilește persoana (persoanele) responsabile de elaborarea proiectului procedurii. Persoana respectivă elaborează documentul și îl identifică conform indicațiilor din actuala procedură.

Formatul procedurilor SMC

Procedura urmează să fie scrisă pe formatul A4, ca exemplu trebuie să fie procedura dată. În particular urmează să se prezinte:

- Sigla UST;
- Denumirea procedurii, coordonată cu RMC;
- Codul procedurii;
- În câmpul „ELABORAT” – semnătura persoanei care a elaborat procedura;
- În câmpul „VERIFICAT” – semnătura persoanei autorizate de a confirma că aplicarea procedurii va conduce spre atingerea scopului indicat și că procedura corespunde cerințelor clauzei respective a standardului de referință;
- În câmpul „APROBAT” – semnătura persoanei care e autorizată să aprobe procedura. Data aprobării documentului este și data intrării ei în vigoare;
- Paginile urmează să fie indicate în colțul drept de jos;

Structura procedurii SMC

Cuprins

Include lista paragrafelor procedurii și pagina la care se află paragraful.

Scop

În paragraf se indică scopul pe care îl urmărește subdiviziunea prin aplicarea procedurii.

Domeniu de aplicare

Stabilește domeniul de aplicare al documentului și activitățile reglementate de document.

Definiții și abrevieri

Sunt date definițiile termenilor aplicați frecvent în document și sunt explicate abrevierile aplicate.

Responsabil de proces. Responsabilitate și autoritate.

Este indicat departamentul sau persoana responsabilă de controlul asupra procesului descris în procedură, precum și departamentele responsabile de anumite faze ale procesului. Sarcinile departamentelor urmează să fie indicate succint și în consecutivitate logică. La indicarea sarcinilor poate fi utilizată forma descriptivă sau tabelară.

Descrierea procesului

Descrierea procesului include: activitățile din cadrul procesului; responsabilii de efectuarea activităților; când, unde și cum urmează să se desfășoare activitățile; ce materiale, instrumente și documente urmează să fie aplicate; punctele de control și locul înregistrării rezultatului controlului. În cazul unor procese complexe, în care sunt implicate multe departamente, pot fi trasate diagrame-flux ale proceselor.

Referințe

Sunt indicate: codul și denumirea documentelor la care se face direct referință sau sunt subînțelese în procedură. Documentele urmează să fie indicate în următoarea ordine:

- Documente emise de organizațiile internaționale stabilite ca obligatorii pentru UST prin hotărârea instanțelor superioare ;
- Documente legislative, Hotărâri Guvernamentale, Hotărârile MECC al RM;
- Manualul calității;



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- Procedurile SMC;
- Instrucțiuni de lucru;
- Alte documente.

Distribuire

Sunt indicate departamentele implicate în procedură, cărora DMPIAC urmează să le transmită exemplare controlate ale procedurilor.

Modificarea documentelor

DMPIAC actualizează documentele SMC cel puțin o dată în doi ani sau ori de câte ori este necesar, ca urmare a necesităților de îmbunătățire a procesului procedural sau a modificării condițiilor specificate în documentele de referință. Modificarea documentelor SMC are același algoritm ca și elaborarea primei revizii. Noua revizie se indică în câmpul din dreapta de sus a procedurii, drept exemplu utilizând actuala procedură. Fiecare revizie nouă exclude precedentă. Copiile reviziei noi nu se distribuie înainte de a colecta toate copiile vechi. DMPIAC lichidează copiile vechi, apoi distribuie noua revizie funcțiilor indicate în procedură.

Identificarea documentelor

Pentru identificarea documentelor se indică:

- tipul documentului (procedură, instrucțiune, plan al calității etc.);
- denumirea documentului;
- codul documentului, care include abrevierea tipului documentului, clauza standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018 la care se referă documentul, numărul de ordine al documentului de același tip referitor la aceeași clauză a standardului (de exemplu, două proceduri referitoare la una și aceeași clauză vor avea numere de ordine respectiv 01 și 02). Pentru principalele documente ale SMC sunt aplicate următoarele abrevieri:

MMC	Manualul de Management al Calității
PR	Procedură SMC
IL	Instrucțiune de lucru
PC	Planul calității
FR	Formular de înregistrare

Exemplu de identificare a documentului: PR-8.3-01 „Controlul produsului neconform”. PR – procedură; 8.3 – clauza standardului ISO 9001:2008 (ISO 21001:2018); 01 – prima procedură care se referă la această clauză.

Controlul altor documente

Alte documente cu distribuție controlată

Din această categorie de documente fac parte:

- Instrucțiunile de lucru;
- Planurile calității (ex: Planurile și Programele de studii);
- Proceduri de verificare EMM, etc.

Editarea acestor documente este reglementată de actuala procedură.

Fiecare document trebuie să includă:

- Semnăturile stabilite;
- Ediția/revizia;
- Paginile, indicate în colțul drept de jos;
- Codul (conform indicațiilor de mai sus);
- Denumirea documentului;
- Data elaborării, verificării, aprobării.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Responsabil de distribuirea documentelor este persoana responsabilă de elaborarea documentului.

Corespondența, documentele de ieșire

Scrisorile adresate altor organizații se scriu pe blancheta standard a universității și includ:

- sigla universității și rechizitele;
- argumentul scrisorii;
- referințe la corespondența anterioară;
- numărul de înregistrare;
- data;
- semnătura persoanei responsabile;
- numele, funcția nr. de telefon sau adresa electronică a persoanei care a redactat scrisoarea.

Persoana care intenționează să lanseze un document altei organizații, înaintează documentul pentru verificare și semnare șefului nemijlocit, apoi ține sub control toate activitățile legate de subiectul documentului. Documentul semnat se transmite la SRU, care îl înregistrează în registrul, arhivează o copie a documentului, iar originalul îl transmite destinatarului.

Documente de intrare

Documentele de intrare se înregistrează de către SRU în registrul. Toate documentele de intrare sunt controlate de către R prin intermediul SRU. Rectorul indică pe originalul documentului dispozițiile legate de subiectul documentului, executorul, apoi transmite documentul la SRU. SRU transmite documentul executorului și include în câmpurile registrului FR-4.2.3-07 înregistrările prevăzute. Persoana responsabilă de executarea deciziilor R informează SRU despre îndeplinirea indicațiilor R. SRU înregistrează executarea lucrărilor în câmpul respectiv și raportează R. Reclamațiile clienților, altor părți interesate sunt controlate în conformitate cu procedura PR-8.3-02 „Tratarea reclamațiilor interne și externe”.

Contractele

Toate contractele UST cu clienții și furnizorii sau cu alte părți interesate se înregistrează de către DEFG în registrul FR-4.2.3-10 (Anexa 10). Originalele contractelor se păstrează la DEFG, iar copiile (dacă este cazul) se distribuie conform registrului FR-4.2.3-10.

Documentele tehnice

Documentele tehnice pot fi în formă descriptivă sau grafică. Din categoria primelor fac parte: procesele verbale ale consfăturilor tehnice, specificațiile tehnice, norme de consum ale materialelor, fișele tehnologice, ghidurile de exploatare și mentenanță a utilajului tehnologic, schemele comunicațiilor etc. Din categoria documentelor grafice fac parte: desenele tehnice, schițele schemele, etc.

Documentele tehnice trebuie să aibă:

- Cod de identificare;
- Denumirea documentului;
- Data aprobării;
- Ediția/revizia;
- Câmpuri pentru semnătura persoanelor responsabile de elaborare, verificare, aprobare.
- Nr. de coli.

Documentele sunt controlate de către departamentele care desfășoară activități tehnice (mentenanță, coordonarea efectuării lucrărilor de construcție și reparație a clădirilor, proiectare dispozitive etc.) cu aplicarea registrului FR-4.2.3-11. Modificările documentelor tehnice se fac în conformitate cu GOST 2.5.03 „Reguli de modificare a documentelor tehnice”. Documentele referitoare la EMM (pașapoartele tehnice, etc.) sunt ținute sub control de către MT.



Documentele de comunicare internă

Aceste documente sunt perfectate pe blanchetele interne ale instituției. Documentul este semnat de către persoana responsabilă și lansat destinatarului. Formularele documentelor interne sunt incluse în registrul FR-4.2.3-05. Ordinele și deciziile R sunt înregistrate de SRU în registrul ordinelor.

Documente de origine externă

Legile statului și directivele guvernamentale sunt controlate de către JR, care actualizează lista acestor documente.

Standardele, prescripțiile tehnice, aplicate în procesele de studii, sunt controlate de Biblioteca UST în conformitate cu Regulamentele interne pentru activitatea Bibliotecii. Distribuirea controlată a documentelor de origine externă (legi, decizii ale Guvernului etc.) se efectuează de către JR prin aplicarea „Registrului de distribuire a documentelor”.

Documente cu distribuire necontrolată

Acestea sunt documentele care, cu toate că fac parte din sistemul calității, sunt transmise subdiviziunilor fără careva formalități. Aceste documente pot fi transmise departamentelor/subdiviziunilor care nu sunt indicate în matricea responsabilităților ca deținători ai documentelor respective. Ca exemplu de asemenea documente poate fi copia documentului SMC fără ștampilă originală sau documentul în formă electronică.

Arhivele

Arhivele sunt destinate pentru păstrarea originalelor documentelor. Documentele destinate arhivării sunt păstrate în subdiviziunile responsabile. Mapele cu documente sunt identificate în felul următor: pe copertă este indicată abrevierea departamentului (conform abrevierilor din structura organizatorică), numărul de ordine a mapei în cadrul departamentului și denumirea mapei. Exemplu: DMPIAC 1 „Proceduri SMC”. Pe partea internă a copertei se include lista documentelor din mapă și nr. de ordine al documentului. Nr. de ordine se indică în colțul drept jos pe prima pagină a fiecărui document. Pentru a reduce timpul de găsiere a documentului, la organizarea documentelor se recomandă aplicarea regulii SMIR – „A găsi orice informație timp de un minut”. Mapele cu documente se aranjează în ordinea numerelor și se marchează cu o linie oblică comună.

Pentru documentele ce se păstrează la locurile de muncă sunt instituite următoarele reguli:

- se păstrează doar copii ale documentelor, originalele se utilizează doar pentru scurte consultații;
- se asigură protecția documentelor contra deteriorării;
- la transmiterea copiilor documentelor modificate, documentele învechite sunt lichidate;
- se stabilesc termenii de păstrare a documentelor, respectându-se cerințele actelor normative.

DMPIAC, stabilește și aduce la cunoștința președinților comisiilor pentru asigurarea calității din facultăți și șefilor de catedre lista mapelor cu documente care trebuie să fie în mod obligatoriu la decanat și catedră și asigură verificarea prezenței acestor documente în cadrul auditurilor interne și a controalelor operaționale (Ex: 1. Mapa cu programe de studii; 2. Mapa cu caiete de sarcini; 3. Mapa cu planurile individuale ale profesorilor etc.).

Documente cu acces limitat

Rectorul UST stabilește lista documentelor cu acces limitat. Asemenea documente sunt difuzate de RMC sau de alți conducători ai departamentelor numai cu permisiunea R. RMC, alți conducători ai departamentelor controlează aceste documente, după caz le actualizează cu permisiunea R.

Documente pe suport electronic

Responsabil de controlul asupra documentelor pe suport electronic este CTI. Acest tip de documente este ținut sub control conform prevederilor acestei proceduri.



Responsabilitatea conducătorilor departamentelor privind controlul documentelor

Conducătorii departamentelor de toate nivelurile întocmesc și țin la zi lista documentelor interne și a documentelor externe care sunt sub controlul departamentului, aplicând prevederile acestei proceduri privind evidența, distribuirea, modificările, documentele cu acces limitat.

4.2.4 Controlul înregistrărilor calității

Conformitatea cu această condiție a standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018 este asigurată de aplicarea procedurii PR-4.2.4-01 "Controlul înregistrărilor", care include toate elementele necesare pentru a asigura ținerea sub control a documentele de înregistrare ale SMC.

Formularele de înregistrări. Identificarea.

În scopul furnizării dovezilor conformității cu cerințele specificate și a funcționării eficiente a Sistemului de Management al Calității, s-au proiectat, sau după caz, au fost preluate din reglementări / normative, formulare codificate (denumite) și atașate procedurilor, precum și reguli pentru utilizarea acestora.

Toate documentele de înregistrare sunt identificate în conformitate cu cerințele procedurii PR-4.2.3-01 „Controlul documentelor”.

Orice modificare a înregistrărilor se face prin trasarea unei linii oblice peste textul ce urmează a fi înlocuit împreună cu semnătura persoanei care a efectuat modificarea.

Nu se admit astfel de modificări pe formularele: Diplomă, comenzi către furnizori, contracte, unele formulare prevăzute în reglementări și normative.

Colectarea și sistematizarea datelor

Lista înregistrărilor calității, departamentele responsabile de colectarea și sistematizarea datelor sunt prezentate în „Lista documentelor de înregistrare”.

Această listă este actualizată și distribuită de DMPIAC la nivel de Universitate, actualizată de Responsabilii SMC din departamente la nivelurile respective.

Arhivare, protecție, acces, actualizare, lichidare a înregistrărilor

Departamentele organizației sunt responsabile de controlul înregistrărilor în limitele propriilor competențe. În particular, această responsabilitate constă în următoarele:

- Registrele trebuie să fie identificate, cusute și sigilate, iar paginile – numerotate;
- Fișele de înregistrare trebuie să fie identificate și ținute în mape. Departamentele responsabile de controlul fișelor de înregistrare trebuie să țină la zi lista fișelor de înregistrare aflate în mape;
- Registrele și mapele cu fișe de înregistrare trebuie să fie păstrate în dulapuri sau safeuri și să fie protejate contra deteriorărilor eventuale (mucegai, umezeală, rozătoare etc.);
- Înregistrările trebuie să fie sistematizate astfel, ca să fie asigurată corelarea dintre ele și activitățile pe care le reflectă;
- DMPIAC, conducătorii departamentelor sunt responsabili de asigurarea respectării termenilor de păstrare a documentelor de înregistrare;
- RMC aprobă documentele de înregistrare care urmează să fie restabilite;
- După expirarea termenilor de păstrare indicați, documentele de înregistrare trebuie să fie lichidate. Lichidarea documentelor de înregistrare cu termenul de păstrare expirat se face conform regulamentelor interne ale organizației (Numirea comisiei de lichidare, întocmirea actelor de lichidare etc.);
- Dacă este prevăzut de contract sau de legislația în vigoare, RMC transmite clientului sau altor părți interesate, pentru un termen stabilit de comun acord, documentele de înregistrare ca dovadă că s-au efectuat toate controalele necesare prevăzute de documentele interne și externe.



5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

Conformitatea cu această condiție a standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018 este asigurată de aplicarea procedurii PR-5.0-01 "Responsabilitatea conducerii", care include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Descrierea procesului

Generalități

Controlul asupra calității este asigurat prin stabilirea, documentarea și aplicarea practică a:

- Politicii organizației și a obiectivelor în domeniul calității;
- Autorității și responsabilității persoanelor de răspundere;
- Analizei SMC;
- Angajamentului conducerii în domeniul calității;
- Principiului orientării spre client și alte părți interesate;
- Implementării sistemului de informare și rapoarte interne și externe.

Politica și obiectivele în domeniul calității la nivel de facultate, catedră

Conducătorii facultăților, catedrelor, departamentelor stabilesc obiectivele subdiviziunilor, departamentelor subordonate, implicând în această activitate conducătorii și angajații astfel ca fiecare angajat să fie informat privind Politica SMC, obiectivele generale și obiectivele subdiviziunilor. Pentru fiecare din obiectivele stabilite sunt trasate măsuri concrete, îndreptate spre realizarea lor, precum și resursele necesare pentru atingerea obiectivului (timp, persoane responsabile, finanțe, alte resurse).

Responsabilitate și autoritate

Sarcini și responsabilități administrative la nivel de Universitate

RECTORUL UNIVERSITĂȚII

- stabilirea politicii și obiectivelor în domeniul calității și corelarea acestora cu politicile de marketing, de personal, de asigurare a resurselor, materiale și financiare;
- asigurarea resurselor umane, materiale și financiare necesare realizării obiectivelor în domeniul calității;
- asigurarea conformității calității serviciului prestat cu specificațiile;
- implementarea, certificarea și îmbunătățirea continuă a SMC.

REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI PENTRU CALITATE (RMC), CONDUCĂTORUL DEPARTAMENTULUI DE MANAGEMENT AL PROCESULUI DE INSTRUIRE ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII (DMPIAC)

- asigură că procesele necesare sistemului de management al calității să fie stabilite, implementate și menținute;
- asigură că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului, cerințelor legale și de reglementare;
- asigură instruirea și educația corespunzătoare a angajaților în ceea ce privește calitatea;
- raportează managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea sistemului de management al calității și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- menține legătura cu părțile externe în aspecte referitoare la Sistemul de Management al Calității;
- conduce Departamentul de Management al Procesului de Instruire și Asigurarea Calității din UST;



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- pregătește și analizează Planul anual al Calității;
- gestionează documentele sistemului de management al calității;
- sprijină conducerea Universității în elaborarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate;
- asigură implementarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate, declarate de conducerea Universității;
- coordonează activitățile de elaborare și ținere sub control a documentelor sistemului de management al calității (Manualul calității și procedurile sistemului de management al calității);
- coordonează activitățile de analiză a neconformităților constatate în implementarea și menținerea conformității sistemului de management al calității cu cerințele specificate și propune conducerii Universității acțiunile corective sau de îmbunătățire care se impun;
- coordonează analize efectuate de conducere cu privire la eficacitatea sistemului de management al calității Universității și modul de finalizare a acțiunilor corective rezultate ca urmare a auditurilor interne, analizelor efectuate de Biroul Senatului și a auditurilor externe;
- coordonează auditurile interne ale sistemului de management al calității Universității;
- coordonează activitățile de instruire a personalului în domeniul calității;
- desfășoară activități necesare în vederea certificării conformității sistemului de management al calității universității cu cerințele stabilite;
- menține legătura cu Organismul de Certificare, informează Organismul de Certificare referitor la orice schimbare care intervine în cadrul SMC al UST;
- întreprinde măsuri pentru desfășurarea organizată a auditurilor externe;
- stabilește corecțiile, acțiunile corective și/sau preventive pentru înlăturarea neconformităților depistate la auditul extern și coordonează implementarea lor;
- colaborează cu toate structurile academice și administrative ale Universității în vederea îmbunătățirii continue a Sistemului de Management al Calității;
- prezintă periodic Rectorului și Biroului Senatului rapoarte asupra stadiului SMC, informând despre principalele probleme și posibilele soluții;
- participă la instruirile de specialitate prevăzute în planul de instruire al universității;
- are toate responsabilitățile ce decurg din respectarea legilor în vigoare, a reglementarilor interne din UST și a atribuțiilor postului;
- are toate responsabilitățile privind activitatea personalului din subordine.

Sarcini și responsabilități administrative la nivel de facultate

DECANUL FACULTĂȚII:

- înfăptuiește conducerea generală a Facultății;
- activează în numele Facultății, reprezentând-o atât în cadrul Universității, cât și în relațiile cu alte persoane juridice și fizice;
- conduce ședințele Consiliului Facultăți, Biroului Consiliului Facultății și asigură îndeplinirea hotărârilor adoptate;
- organizează, coordonează și controlează realizarea procesului de studii și de cercetare științifică în cadrul Facultății;
- coordonează procesul de selectare și completare a statelor cu cadre didactice, științifice și auxiliare;
- aprobă planurile individuale de lucru ale conducătorilor subdiviziunilor structurale ale Facultății;
- înfăptuiește dirijarea și controlul mișcării contingentului de studenți în cadrul Facultății;
- dirijează procesele de acordare a burselor studenților, de repartizare a locurilor în căminele



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

studentești;

- este membru al: Comisiilor examenului de licență și de admitere ale Universității, al Comisiei de plasare în câmpul muncii a tinerilor specialiști absolvenți ai Facultății;
- propune rectorului pentru desemnare sau destituire din post candidaturile de prodecani;
- determină și repartizează funcțiile, drepturile și responsabilitățile între prodecani;
- semnează acordurile încheiate cu alte facultăți, foile matricole, diplomele și certificatele;
- anual, prezintă Consiliului Facultății darea de seamă cu privire la activitatea didactico-științifică și educațională a Facultății;
- implementează și îmbunătățește SMC în activitățile pe care le conduce și asigură disponibilitatea resurselor în acest sens;
- realizează indicatorii de performanță aferenți obiectivelor calității stabilite pentru activitatea pe care o conduce;
- urmărește respectarea cerințelor legale și a reglementărilor în domeniul protecției muncii, protecției mediului și alte reglementări în vigoare;
- asigură conformitatea lucrărilor predate cu condițiile specificate în contract și are autoritatea de a opri lucrările neconforme;
- analizează cauzele lucrărilor neconforme, a reclamațiilor.

PRODECANUL FACULTĂȚII PENTRU STUDII:

- coordonează domeniile din activitatea administrației facultății și comisiile de specialitate ale Consiliului Facultății;
- asigură conducerea curentă Comisiei pentru Asigurarea calității din facultate;
- coordonează serviciul administrativ;
- realizează legătura cu catedrele în domeniile ce le au în competență;
- implementează și îmbunătățește SMC în activitățile pe care le conduce și asigură disponibilitatea resurselor în acest sens;
- realizează indicatorii de performanță aferenți obiectivelor calității stabilite pentru activitatea pe care o conduce;
- urmărește respectarea cerințelor legale și a reglementărilor în domeniul protecției muncii, protecției mediului și alte reglementări în vigoare;
- asigură conformitatea lucrărilor predate cu condițiile specificate în contract și are autoritatea de a opri lucrările neconforme;
- analizează cauzele lucrărilor neconforme, a reclamațiilor.

SECRETARUL CONSILIULUI FACULTĂȚII:

- pregătește reuniunile Consiliului Facultății;
- supune dezbaterii Consiliului propunerile catedrelor, secțiilor, departamentelor, unităților de cercetare sau ale serviciului administrativ;
- verifică respectarea reglementărilor în hotărârile catedrelor, secțiilor, departamentelor, unităților de cercetare, înaintate Consiliului facultății;
- asigură desfășurarea concursurilor pentru ocuparea posturilor didactice, asigură distribuirea materialelor privind cercetarea științifică, ține evidența contractelor de cercetare;
- coordonează comisia pentru organizarea manifestărilor științifice;
- se ocupă de editarea broșurilor și materialelor de prezentare a facultății;
- înaintează propunerile Consiliului facultății la Senatul Universității și Rectorat și transmite hotărârile Consiliului facultății catedrelor și unităților de cercetare;
- implementează și îmbunătățește SMC în activitățile pe care le conduce și asigură disponibilitatea resurselor în acest sens;



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- realizează indicatorii de performanță aferenți obiectivelor calității stabilite pentru activitatea pe care o conduce;
- urmărește respectarea cerințelor legale și a reglementărilor în domeniul protecției muncii, protecției mediului și alte reglementări în vigoare.
- asigură conformitatea lucrărilor predate cu condițiile specificate în contract și are autoritatea de a opri lucrările neconforme;
- analizează cauzele lucrărilor neconforme, a reclamațiilor.

COORDONATOR SMC AL FACULTĂȚII:

- participă la activitatea de proiectare, documentare și implementare a sistemului de management al calității;
- verifică documentele sistemului de management al calității;
- participă la elaborarea documentelor sistemului de management al calității;
- coordonează activitatea de instruire și evaluare a personalului în domeniul managementului calității. Elaborează programele de instruire și urmărește eficacitatea programelor de instruire;
- asigură actualizarea documentelor sistemului de management al calității;
- participă la actualizarea structurii organizatorice a sistemului de management al calității;
- participă la analiza, evaluarea și actualizarea programului strategic de dezvoltare a facultății și la analiza și evaluarea eficienței rezultatelor programelor de acțiuni preventive / corective;
- coordonează și participă la activitatea de audituri ale calității și mediului;
- participă la activitatea de analiză a cauzelor neconformităților;
- participă la analiza sesizărilor și a reclamațiilor;
- participă la elaborarea programului de acțiuni corective / preventive;
- asigură corelarea indicatorilor de performanță la nivelul organizației cu cei stabiliți pentru fiecare activitate desfășurată;
- răspunde de proiectarea, documentarea și actualizarea sistemului de management al calității;
- răspunde de raportarea către șeful Departamentului Managementul Procesului de Instruire și Asigurarea Calității despre funcționarea sistemului;
- răspunde de managementul calității și despre orice necesitate de îmbunătățire a acestuia;
- răspunde de conștientizarea personalului privind Politica în domeniul Calității;
- răspunde de coordonarea și realizarea programului de audituri interne.

Sarcini și responsabilități didactice

Atribuțiile personalului didactic se constituie din: activități didactice de predare, seminare, lucrări practice, proiecte.

ȘEFUL DE CATEDRĂ

- acționează în numele Catedrei, reprezentând-o atât în cadrul Facultății, Universității, cât și în relațiile cu alte persoane juridice și fizice;
- îndeplinește conducerea generală a Catedrei;
- elaborează planul anual de lucru al catedrei, care cuprinde activități didactice, didactico-metodice, de cercetare, instructiv-educative etc.;
- organizează lunar și conduce ședințele Catedrei, asigurând îndeplinirea hotărârilor adoptate;
- repartizează funcțiile între colaboratorii Catedrei și controlează îndeplinirea lor;
- participă la elaborarea planurilor de învățământ;
- propune planuri de învățământ și programe pentru cursurile aprofundate;
- elaborează la începutul fiecărui an de studii planul de lucru al Catedrei și îl prezintă spre aprobarea Consiliului facultății;



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- calculează și distribuie volumul anual de lucru între membrii Catedrei, ținând cont de normele didactice stabilite pentru fiecare categorii de cadre didactice;
- aprobă planurile individuale de lucru ale colaboratorilor catedrei;
- vizează programele de învățământ la disciplinele catedrei și le prezintă spre examinare Consiliului facultății;
- organizează, coordonează și îndeplinește controlul realizării procesului de studii la disciplinele catedrei în conformitate cu planurile de învățământ;
- organizează pregătirea cadrelor științifice, examinarea tezelor de doctorat prezentate către susținere de membrii catedrei, precum și lucrările competitorilor din alte instituții de învățământ superior;
- organizează realizarea planului de investigații științifice;
- asigură realizarea concursului pentru ocuparea posturilor didactice vacante ale catedrei;
- anual, pregătește și prezintă spre aprobare Consiliului facultății darea de seamă privind activitatea didactico-metodică, științifică și educativă a Catedrei;
- implementează și îmbunătățește SMC în activitățile pe care le conduce și asigură disponibilitatea resurselor în acest sens;
- realizează indicatorii de performanță aferenți obiectivelor calității stabilite pentru activitatea pe care o conduce;
- urmărește respectarea cerințelor legale și a reglementărilor în domeniul protecției muncii, protecției mediului, PȘI și alte reglementări în vigoare;
- asigură conformitatea lucrărilor predate cu condițiile specificate în contract și are autoritatea de a opri lucrările neconforme;
- analizează cauzele lucrărilor neconforme, a reclamațiilor.

PROFESORUL UNIVERSITAR

- elaborează curricula (programele analitice) pentru disciplinele conduse;
- elaborează materialele didactice specifice;
- face propuneri privind îmbunătățirea activității didactice la disciplinele conduse;
- desfășoară activități de cercetare specifice domeniului;
- stabilește, menține și dezvoltă relații de colaborare cu specialiști din domeniu;
- perfecționarea pregătirii profesionale proprii;
- evaluarea, selectarea și promovarea personalului didactic;
- aprobă teme pentru proiectele de semestru și metodologia desfășurării activității de seminar și laborator;
- coordonează activitatea echipei;
- evaluează obiectiv nivelul cunoștințelor și deprinderilor studenților;
- răspunde de atingerea obiectivelor prevăzute în documentele de calitate ale procesului de învățământ;
- răspunde de respectarea principiilor de etică profesională în echipa didactică.

CONFERENȚIARUL UNIVERSITAR

- elaborează curricula (programele analitice) pentru disciplinele conduse;
- elaborează materialele didactice specifice;
- face propuneri privind îmbunătățirea activității didactice la disciplinele conduse;
- desfășoară activități de cercetare specifice domeniului;
- stabilește, menține și dezvoltă relații de colaborare cu specialiști din domeniu;
- perfecționarea pregătirii profesionale proprii;



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- evaluarea, selectarea și promovarea personalului didactic;
- aprobă temele pentru proiectele de semestru / de an și metodologia desfășurării activității de seminar și laborator;
- evaluează obiectiv nivelul cunoștințelor și deprinderilor studenților;
- răspunde de atingerea obiectivelor prevăzute în documentele de calitate ale procesului de învățământ.

LECTORUL UNIVERSITAR, ASISTENTUL UNIVERSITAR

- elaborează materialele didactice specifice;
- face propuneri privind îmbunătățirea activității didactice la disciplinele conduse;
- desfășoară activități de cercetare specifice domeniului;
- stabilește, menține și dezvoltă relații de colaborare cu specialiști din domeniu;
- perfecționează pregătirea profesională proprie;
- evaluează obiectiv nivelul cunoștințelor și deprinderilor studenților la activități aplicative;
- răspunde de atingerea obiectivelor prevăzute în documentele de calitate ale procesului de învățământ la capitolul aplicații.

Rectorul UST coordonează elaborarea și aprobă structura organizațională a UST.

Pentru fiecare funcție este stabilită și documentată **fișa de post** care include:

- sarcini / funcții;
- responsabilități;
- autoritate;
- interacțiunea cu alte funcții sau organizații din exterior și informațiile primite / transmise;
- înregistrări efectuate de funcția respectivă pentru a furniza dovezi privind activitățile desfășurate și rezultatele lor. Conducătorii departamentelor estimează, iar Rectorul aprobă și alocă resursele (umane, financiare, materiale etc.) necesare pentru realizarea sarcinilor;
- cerințe de competență.

Analiza sistemului de management al calității

Rectorul organizează, cel puțin o dată în an, analiza SMC în colaborare cu RMC și conducătorii departamentelor.

În particular, **elementele de intrare** pentru analiza sistemului de management al calității sunt următoarele:

- rezultatele auditurilor interne și externe referitoare la SMC, la produsele și procesele instituției;
- stadiul acțiunilor corective și preventive întreprinse și eficacitatea acestora;
- feed-back-ul de la clienți și alte părți interesate, inclusiv reclamațiile, avertizările etc.;
- situația neconformităților proceselor și a produselor;
- rezultatul acțiunilor decise în cadrul Analizei precedente a Sistemului Calității;
- schimbările care ar putea să influențeze SMC;
- tehnici, produse sau proceduri care pot fi utilizate în cadrul organizației pentru a îmbunătăți performanța și eficiența SMC.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

RMC/DMPIAC elaborează «Raportul privind stadiul actual al SMC și gradul lui de conformitate» Până la data adunării consacrate Analizei de management (ședinței Senatului), RMC pregătește compartimentul «Ordinea de zi» al procesului verbal «Analiza efectuată de management».

Concluziile care reies din rezultatul analizei și deciziile adoptate sunt documentate în noua Politică și obiectivele calității.

Datele de ieșire ale analizei sunt următoarele:

- Noua Politică în domeniul calității;
- Noile obiective în domeniul calității, care includ activități pentru îmbunătățirea și sporirea eficienței SMC, proceselor și a calității pregătirii cadrelor ingineresti, calității cercetării științifice, precum și resursele necesare pentru desfășurarea acestor activități.

Toate documentele referitoare la analizele periodice ale SMC sunt clasificate și arhivate de DMPIAC și sunt prezentate, la necesitate, conducerii UST.

Angajamentul conducerii

- Rectorul UST documentează angajamentul său privind îmbunătățirea continuă a SMC, prin: lansarea și comunicare în cadrul instituției a Politicii în domeniul calității, a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și celor reglementare privind calitatea;
- Conducerea analizei efectuate de management;
- Asigurarea disponibilității resurselor.

Orientarea spre client

RMC este responsabil de identificarea cerințelor și așteptărilor clienților și cheamă toate departamentele la colaborare cu RMC pentru a asigura realizarea obiectivelor referitoare la asigurarea satisfacției clienților.

Comunicarea internă și externă

UST a stabilit și a aprobat un sistem de informare internă și externă pentru a asigura o interacțiune eficientă a departamentelor și comunicarea cu părțile externe interesate. Responsabil de instituirea Sistemului de informare internă și externă este CTI. Informațiile transmise și recepționate de funcțiile manageriale sunt indicate în fișele de post și în regulamentele departamentelor.

6. MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1. Asigurarea resurselor

Conducerea UST stabilește împreună cu departamentele organizației resursele necesare pentru implementarea și îmbunătățirea continuă SMC și sporirea satisfacției clientului.

Resursele necesare sunt stabilite în dependență de necesitate și sunt alocate departamentelor. Resursele necesare pentru realizarea obiectivelor în domeniul calității sunt indicate în compartimentul „Resurse” al documentului OB/5.4 și sunt aprobate de Rector odată cu aprobarea Obiectivelor generale ale UST și ale departamentelor. Resursele necesare pentru realizarea proceselor de instruire sunt indicate în planurile și programele de învățământ (a se vedea procedura PR-7.1-01 „Elaborare, evaluare și modernizare a planului și programelor de învățământ”).



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

6.2. Mediul de lucru

Pe baza legislației în vigoare și a documentelor normative, a stabilit factorii critici de mediu care au influență asupra calității. Acești factori sunt descriși în tabelul de mai jos.

Domeniu	Factori de mediu ținuți sub control	Documente normative, alte documente care stabilesc cerințele față de mediu	Departamentul responsabil de control	Înregistrări
Birouri, auditorii, cămine.	Temperatura, zgomotul, vibrațiile, iluminarea, umiditatea, praful, gazele.	1. Legea nr.186-XVI din 10.07.2008 securității și sănătății în muncă. 2. Codul muncii al Republicii Moldova, Legea nr. 154-XV din 28.03.2003. 3. Legea nr. 140-XV din 10.05.2001 cu privire la Inspecția Muncii.	Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei al Republicii Moldova. Inspectoratul muncii.	Autorizare de funcționare din punct de vedere al protecției muncii.
Depozite	Temperatura, vibrațiile, iluminarea, umiditatea, praful, gazele.	1. Legea nr.186-XVI din 10.07.2008 securității și sănătății în muncă. 2. Codul muncii al Republicii Moldova, Legea nr. 154-XV din 28.03.2003. 3. Legea nr. 140-XV din 10.05.2001 cu privire la Inspecția Muncii.	Ministerul Muncii Protecției Sociale și Familiei al Republicii Moldova. Inspectoratul muncii.	Autorizare de funcționare din punct de vedere al protecției muncii.
		Cerințele de mediu indicate în pașapoartele produselor depozitate.	Responsabilii de depozite.	-
	Organizarea depozitelor.	Planul depozitului.	Responsabilii de depozite.	-
Expediții	Echipamentul personalului, respectarea cerințelor referitoare la capacitatea de încărcare a unităților de transport, manipularea, pregătirea unităților de transport pentru expediții.	Standardele produselor, cerințele referitoare la manipulare și transportare.	Șef secție Transportare.	

Asigură ca factorii de mediu să nu influențeze negativ asupra sănătății personalului și a studenților. Factorii de mediu sunt controlați în corespundere cu legile statului referitoare la protecția muncii. Careva efecte negative asupra sănătății angajaților sunt excluse, deoarece nivelul temperaturii, umidității, concentrației prafului și a gazelor dăunătoare sunt menținute în limitele de toleranță stabilite de documentele oficiale, iar manipularea și transportarea produselor se face în condiții controlate.



7. REALIZAREA PRODUSULUI

7.1. Planificarea realizării produsului

Conformitatea cu această condiție a standardelor ISO 9001:2008 și ISO 21001:2018 (programele analitice) este asigurată de aplicarea procedurii PR-7.1-01 "Elaborare, evaluare și modernizare a planului și programelor de învățământ", care include toate elementele necesare pentru a asigura ținerea sub control a documentelor SMC.

Descrierea procesului

7.1.1 Elaborarea, analiza, verificarea și validarea planurilor de învățământ

Determinarea necesității unei specialități noi sau a dezvoltării specialității existente.

Stabilirea, documentarea și aprobarea finalităților programului de studii (obiectivelor calității).

Necesitatea proiectării unei specialități noi sau a dezvoltării specialității existente poate apare în rezultatul:

- Aprobării unui nou Nomenclator al domeniilor de formare profesională și al specialităților;
- Adresării Ministerelor de resort, agenților economici cointeresați în pregătirea cadrelor;
- Necesitatea de aliniere la rețeaua Europeană de calificări în domeniul studiilor superioare;
- Efectuării unui studiu al necesității de cadre ingineresti, efectuat de către ;
- Identificării unor neconformități în planurile și programele de învățământ existente, care afectează calitatea instruirii.

Reieșind din aceste necesități, șefii catedrelor de specialitate stabilesc finalitățile programului de studii (obiectivele calității) și le prezintă spre examinare la ședința catedrei, consiliul facultății, senatul universității, apoi le prezintă spre aprobare la MECC al RM, anexând documentele, ce includ datele de intrare pentru proiectul noii specialități sau a dezvoltării specialității existente.

Elaborarea și coordonarea planului de activități privind proiectarea noii specialități sau dezvoltarea specialității existente

Șeful catedrei de profil, în colaborare cu membrii catedrei elaborează planul de activități privind proiectarea noii specialități/dezvoltarea specialității existente, stabilind etapele proiectării/dezvoltării, interferențele dintre diferite grupuri implicate în proiectare și dezvoltare (titulari ai disciplinelor care urmează să fie incluse în planul de învățământ) pentru a se asigura o comunicare eficace și o desemnare clară a responsabilităților. La elaborarea planului se va ține cont de prevederile p. 7.3 "Proiectare și dezvoltare" al standardului ISO 9001:2008 și a standardului ISO 21001:2018.

Elaborarea și coordonarea planului de învățământ nou (modificarea planului în acțiune)

- Se stabilește echipa și termenii de elaborare;
- Se desfășoară activitățile respective ținându-se cont de:
 - cerințele legale (Nomenclator, plan-cadru);
 - cerințele standardului educațional;
 - cerințele agenților economici;
 - experiența anterioară proprie sau a altor centre universitare;
- Proiectul se coordonează cu agenții economici cointeresați.

Analiza planului elaborat (modificat)

- Proiectul planului elaborat de catedra de specialitate se înaintează spre examinare Consiliului facultății;
- Consiliul facultății examinează proiectul planului, președintele consiliului (decanul) îl avizează prin semnătură.



Verificarea planului elaborat (modificat)

Planul este discutat și aprobat la Comisia pentru Asigurarea calității, avizat de președintele Consiliului Facultății este înaintat la DMPIAC pentru expertizare, în scopul de a verifica:

- respectarea cerințelor legale;
- coordonarea disciplinelor nivelului universitar pentru toate specialitățile;
- coordonarea disciplinelor nivelului facultate pentru toate specialitățile.

Aprobarea planului elaborat (modificat)

- Planul expertizat de DMPIAC este prezentat în Senatul Universității spre aprobare;
- Senatul Universității examinează planul elaborat și ia decizia privind aprobarea lui.

Validarea planului elaborat (modificat)

- Planul aprobat de Senatul Universității este semnat de Rector și înaintat la Ministerul Educației Culturii și Cercetării al Republicii Moldova spre coordonare și înregistrare.

Aplicarea planului de învățământ

- Planul coordonat și înregistrat se păstrează pe perioada de acțiune la DMPIAC;
- Copiile planului se pun la dispoziția decanului, șefului catedrei de specialitate;
- Planul se aplică începând cu anul universitar nou.

7.1.2 Elaborarea, evaluarea periodică și dezvoltarea programelor de învățământ (curricula universitare)

Activitățile și responsabilitățile aferente sunt descrise în logigrama de mai jos.

Determinarea necesității elaborării (modificării) programei de învățământ reiese din:

- Punerea în acțiune a planului de învățământ nou;
- Modificarea planului de învățământ în acțiune;
- Avansarea domeniului respectiv;
- Modificarea calendarului universitar.

Elaborarea programei de învățământ:

- Se ține cont de prevederile planului de învățământ privind formele de instruire, de verificare;
- Se ține cont de cerințele standardului educațional și suplimentar, se consultă catedra de specialitate;
- Se determină:
 - scopul și obiectivele disciplinei la nivel de cunoaștere și înțelegere (la nivel de aplicare, la nivel de integrare);
 - conținutul prelegerilor, lucrărilor practice (seminarelor), lucrărilor de laborator, cu indicarea numărului de ore pentru fiecare temă;
 - conținutul proiectelor (lucrărilor) de an și a lucrărilor grafice de calcul (de verificare).
- Se elaborează:
 - Chestionarul pentru examen (colocviu), atestări.
 - Biletele de examinare
- Se recomandă literatura obligatorie și suplimentară.

Examinarea programei de învățământ:

- Titularul disciplinei înaintează programa șefului de catedră;
- Șeful de catedră numește recenzenți;
- Recenzenții informează ședința de catedră;
- Se analizează și se aprobă programa elaborată (sau modificările propuse);
- Se ia decizia de înaintare pentru coordonare și aprobare.



Coordonarea programei de învățământ:

- Programa, examinată la catedră, este înaintată spre coordonare șefului catedrei de specialitate;
- Șeful catedrei verifică dacă sunt asigurate:
 - cerințele standardului educațional;
 - legătura între discipline;
 - nerepetarea informației;
 - prezenta tuturor resurselor necesare pentru realizarea programului;
 - contribuția la formarea competențelor și aptitudinilor;
 - includerea noutăților în domeniu.
- Coordonarea este avizată în modul stabilit.

Aprobarea programei de învățământ:

- Programa, examinată la catedra respectivă, și având avizul de coordonare al șefului catedrei de specialitate, este înaintată la Consiliul Facultății.
- Consiliul Facultății, în componența cărei se află catedra care asigură disciplina respectivă, examinează și aprobă programa.
- Aprobarea este vizată prin semnătura decanului (președintelui consiliului).

Aplicarea programei de învățământ:

- Programa aprobată este păstrată la catedra respectivă și la catedra de specialitate;
- Programa este aplicată începând cu anul universitar nou;
- Programa poate fi modificată în caz de necesitate.

7.2. Procese referitoare la relațiile cu clientul

Respectarea cerințelor acestei clauze a standardului este asigurată de implementarea procedurii PR-7.2-01 „Procesele referitoare la relația cu clientul”, care include toate elementele necesare pentru realizarea cerințelor standardului.

Identificarea cerințelor pe piață

Identificarea direcțiilor de dezvoltare la nivel local, național, UE se face în baza:

- analizei Programelor elaborate de MECC al RM;
- analizei Programelor guvernamentale de dezvoltare pe termen mediu și lung;
- analizei Programelor de decizie din cadrul Comunității Europene.

Înregistrările se regăsesc în Raportul anual al Analizei de management *Identificarea anuală a cerințelor potențialilor candidați este asigurată prin:*

- analiza statistică a elevilor liceelor;
- vizite la licee în cursul anului, sondaje utilizând formularul ”Chestionar de identificare a cerințelor potențialilor candidați”;
- vizite ale elevilor liceelor la Facultățile, numite „Ziua ușilor deschise”;
- sondaje pe bază de chestionare de identificare a cerințelor potențialilor candidați.

Înregistrările se regăsesc în Raportul anual al Analizei de management.

Identificarea anuală a direcțiilor de dezvoltare a agenților economici are loc prin:

- discuții directe cu conducerea agenților economici.

Identificarea cerințelor legale în raport cu MECC al RM:

Cerințele legale transmise de către MECC al RM sunt:



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- Legi;
- Hotărâri de Guvern;
- Dispoziții;
- Ordine și Regulamente emise de MECC al RM.

Acestea sunt identificate în cadrul prin intermediul prorectorului pe studii (RMC) și comunicate, după caz, către Facultăți.

Identificarea cerințelor studentului

Categoriile de cerințe care sunt stabilite a fi identificate în relația cu studentul pe parcursul procesului de învățământ universitar sunt:

- cerințe referitoare la pregătirea profesională la nivelul cerințelor pieței forței de muncă;
- cerințe referitoare la materiale didactice calitative și cantitative adecvate Programelor analitice și Planului calendaristic;
- cerințe referitoare la formarea deprinderilor și aptitudinilor adecvate profesiei pentru care se pregătește;
- cerințe referitoare la sistemul de evaluare a studenților;
- cerințe referitoare la programul de derulare a procesului de învățământ universitar;
- cerințe referitoare la accesul continuu la informații;
- cerințele referitoare la infrastructură, respectiv:
 - spații de curs, seminar, laborator, documentare;
 - echipamente de laborator;
 - echipamente de birotică și comunicare;
 - spații sociale (cămin, cantină).
- cerințele referitoare la criteriile de acordare a burselor sociale, de studiu, de merit, de performanțe și de mobilități;
- cerințele referitoare la accesul la informațiile MECC al RM;
- cerințele referitoare la accesul la informațiile Senatului și la procesul de decizie în cadrul Senatului UST;
- cerințele referitoare la modul de desfășurare a cursurilor, seminarelor, lucrărilor practice și de laborator;
- cerințele referitoare la profilul moral al cadrului didactic.

Categoriile de cerințe stabilite sunt identificate în relația cu studentul prin:

- Utilizarea Chestionarului de identificare a cerințelor studentului. Chestionarul este utilizat semestrial, individual și anonim. Rezultatele obținute în urma sondajului sunt analizate, prelucrate statistic și prezentate în Raportul de analiză a cerințelor studentului.
- Participarea reprezentanților studenților la Consiliul Facultății și Senatul. Înregistrarea cerințelor studenților transmise pe această cale se regăsește în Procesele Verbale ale Ședinței Consiliului Facultății și Senatului Universității la capitolul "Cerințe ale studenților".
- Prin intermediul Coordonatorului SMC și șefului de catedră de specialitate, ori de câte ori este necesar. Cerințele identificate pe această cale sunt expuse în Registrul cerințelor studenților. Rezultatele analizei cerințelor sunt prezentate la Consiliul Facultății / șefului catedrei. Consiliul Facultății / catedra stabilește cerințele în ordinea ierarhiei lor și pe care facultatea este capabilă să le satisfacă în funcție de resursele disponibile.



Analiza capabilității Facultății / catedrei de a satisface cerințele (analiza de fezabilitate)

Analiza capabilității facultății / catedrei de a satisface cerințele identificate pe piață

Rapoartele de analiză anuale, care conțin informații referitoare la cerințele pieței în domeniul învățământului universitar și, în special, în domeniile specifice facultății, sunt analizate de către RMC, DMPIAC în colaborare cu CSMC în cadrul analizei anuale a Sistemului de Management al Calității.

Analiza cerințelor identificate pe piață poate conduce la:

- modificarea/actualizarea Politicii în domeniul calității și a obiectivelor calității;
- adaptarea conținutului disciplinelor;
- adaptarea planurilor de învățământ;
- introducerea de noi cursuri;
- proiectarea și instituirea noilor specialități (a se vede p.p. 7.1 și 7.3 al Manualului Calității).

Aceste modificări sunt analizate la ședințele catedrei de specialitate și la Consiliul Facultății. Înregistrările se regăsesc în Raportul anual de analiză a SMC.

Analiza capabilității facultății / catedrei de a satisface cerințele MECC al RM

Capabilitatea facultății / catedrei de a satisface cerințele legale și reglementările în domeniul învățământului universitar, în relațiile cu MECC al RM, este analizată în baza procedurii de acreditare și evaluare periodică.

Analiza capabilității facultății / catedrei de a satisface cerințele studentului identificate prin chestionare.

Chestionarele completate la nivelul fiecărui student sunt analizate și cerințele sunt cumulate și grupate pe categorii de cerințe. Rezultatele obținute ca urmare a analizei capabilității facultății / catedrei de a respecta cerințele identificate prin chestionar sunt prezentate către RMC și constituie date de intrare în analiza planificată a Sistemului de Management al Calității efectuată de RMC în colaborare cu CSMC.

Analiza capabilității facultății / catedrei de a satisface cerințele studentului identificate la Consiliul Facultății și Catedră

Cerințele documentate în Registrul Cerințelor studenților, în Procesul Verbal al Consiliului Facultății / catedrei și, respectiv, al Senatului Universității sunt analizate la Consiliul Facultății privind capabilitatea facultății de a satisface aceste cerințe.

Criteriile în baza cărora se face analiza sunt:

- impactul cerinței în procesul de îmbunătățire al calității învățământului superior;
- existența resurselor necesare

și se validează pe loc, prin vot simplu, satisfacerea cerinței.

Se stabilesc la Consiliul Facultății / catedră măsurile prin care este satisfăcută cerința și se înregistrează în Procesul Verbal al Consiliului Facultății / catedră la capitolul „Satisfacerea cerințelor clientului”. Rezultatele obținute ca urmare a analizei capabilității de a satisface cerințele studentului sunt prezentate către RMC și constituie date de intrare în analiza planificată a SMC.

Lansarea în execuție și urmărirea realizării măsurilor de satisfacere a cerințelor

Lansarea în execuție a măsurilor de satisfacere a cerințelor se face de către Decan prin decizie. În decizie se stabilesc responsabilitățile realizării măsurilor stabilite.

Stadiul de realizare a măsurilor stabilite și rezultatul final sunt raportate la Consiliul Facultății și înregistrate în Procesul Verbal al Consiliului Facultății.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Evaluarea rezultatelor obținute ca urmare a satisfacerii cerințelor

Evaluarea rezultatelor obținute ca urmare a satisfacerii cerințelor pe piață se realizează prin:

- Analiza planificată a Sistemului de Management al Calității. Se urmărește realizarea obiectivelor calității la indicatorii stabiliți.
- Măsurarea satisfacerii agenților economici privind calitatea pregătirii absolvenților conform regulilor prevăzute în procedura „Comunicarea cu clientul și măsurarea satisfacției acestuia”, cod PR-8.2.1-01.
- Evaluarea rezultatelor măsurilor îndreptate spre ridicarea eficacității și rezultatele obținute ca urmare a satisfacerii cerințelor MEC, se efectuează anual și se înregistrează în Procesul Verbal al Consiliului Facultății.

7.3. Proiectare și dezvoltare

Descrierea procesului

Procesul de proiectare a serviciului include stabilirea cerințelor față de serviciu și proiectarea procesului de realizare a serviciului.

7.4. Aprovizionare

Respectarea cerințelor acestei clauze a standardului este asigurată de implementarea procedurii PR-7.4-01 „Aprovizionare”, care include toate elementele necesare pentru realizarea cerințelor standardului.

Procedura de aprovizionare

Catedrele UST prezintă spre aprobare către Decan Cererea de aprovizionare, reieșind din Planul și Programul de învățământ, Planurile de cercetare științifică, planurile de menținere a infrastructurii catedrei etc. În baza cererii de aprovizionare, responsabilul de coordonarea aprovizionării numit de Decan sau SC pregătește contractul/comanda către furnizorii incluși în lista furnizorilor acceptați și asigură respectarea cerințelor comenzii/contractului.

Procedura evaluării și selectării furnizorilor

Comenzile de aprovizionare sunt trimise numai furnizorilor aprobați. Decanul menține lista cu furnizorii aprobați. Decanul, în colaborare cu șefii de catedră, efectuează evaluarea furnizorilor în ordinea următoare:

- Stabilesc lista furnizorilor ce sunt supuși evaluării în dependență de influența produselor furnizate asupra calității.
- Acumulează informația necesară pentru evaluarea fiecărui furnizor și înregistrează datele privind calitatea produselor/serviciilor și operativitatea, utilizând următoarele surse de informație:
 - Informația tehnică privind calitatea produselor/serviciilor primită de la catedre, alte subdiviziuni ale facultății și UST.
 - Informația primită de la alți clienți ai acestui furnizor.

Verificarea produsului aprovizionat

Verificarea la recepție a produselor este efectuată de către persoana care coordonează procesul de aprovizionare și include: verificarea documentelor de însoțire și verificarea tehnică a produsului. În cazul depistării unor neconformități de cantitate, calitate, termeni de livrare etc. este inițiată procedura «Control neconformitate» cod PR-8.3-01 și se înregistrează neconformitatea produsului.



7.5. Producție și furnizare de servicii

7.5.1 Controlul producției și al furnizării serviciului

Descrierea procesului

Planificarea realizării activităților didactice se regăsește sub formele:

- Orar întocmit semestrial de către Prodecan pentru studii, aprobat de Decan și Prim-prorector, comunicat prin afișare la avizierul facultății.
Orarul cuprinde:
 - desfășurarea activităților didactice pe zile din săptămână, pe semestru de studii și formă de studii (serii, grupe / subgrupe academice);
 - locul de desfășurare;
 - nominalizarea cadrului didactic care realizează activitățile respective.
- Planificări calendaristice – anexe la Programele de învățământ întocmite semestrial de Titularii disciplinelor și avizate de Șeful de Catedră.

Asigurarea resurselor necesare realizării activităților didactice include:

- disponibilitatea sălii de curs echipată corespunzător;
- suportul pentru activitățile didactice (manuale, materiale didactice, îndrumare etc.);
- materiale și echipamente, EMM în stare de funcționare necesare efectuării lucrărilor de laborator;
- echipamente de protecție la locul desfășurării aplicațiilor, după caz;
- instruirea studenților în domeniul protecției muncii și securității la locul de desfășurare, după caz, la prima oră de laborator din semestru cu înregistrarea respectivă.

Realizarea activităților didactice

Realizarea activităților didactice se efectuează conform orarului, programelor de învățământ (curriculumul disciplinar) și planului de studii.

7.5.2 Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii

UST validează orice procese de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire rezultate nu pot fi verificate prin măsurare sau monitorizare ulterioare și în care deficiențele devin evidente numai după ce produsul se află în utilizare sau după ce serviciul a fost furnizat.

În scopul ținerii sub control a proceselor se prevăd următoarele mijloace:

- documentarea proceselor în proceduri și instrucțiuni de lucru;
- determinarea caracteristicilor serviciului și ale prestării serviciului;
- aplicarea planurilor de măsurare și monitorizare proces/produs;
- planificarea verificărilor metrologice ale EMM;
- planificarea instruirii personalului;
- aplicarea tehnicilor statistice;
- planificarea mentenanței echipamentelor;
- comunicarea cu furnizorii și clienții;
- audit intern al SMC conform programului anual de audituri;
- evaluarea periodică a conformității cu reglementările și legislația aplicabilă.



Procesele sunt considerate validate la sfârșitul parcurgerii următoarelor etape:

- identificarea proceselor necesare prestării serviciului;
- identificarea cerințelor legale și a altor cerințe;
- stabilirea capabilității facultății de a realiza serviciul;
- stabilirea și documentarea infrastructurii;
- planificarea resurselor umane, materiale, financiare;
- aprobarea documentelor.

Revalidarea proceselor se face în funcție de cerințele clienților și/sau obiectivele calității.

7.5.3 Identificarea și trasabilitatea

Descrierea procesului

Identificarea produselor achiziționate este efectuată în conformitate cu procedurile de identificare ale furnizorului și este stipulată în contractele de aprovizionare. Tot pe această cartelă este identificat stadiul de verificare al produsului. Serviciile de instruire sunt identificate prin denumirea prezentă în planurile și programele de instruire. Produsele (serviciile) neconforme sunt identificate în conformitate cu cerințele procedurii PR-8.3-01 „Controlul produsului neconform”.

7.5.4 Proprietatea clientului

Descrierea procesului

UST asigură tratarea cu grijă a proprietății clientului pe perioada în care aceasta se află sub propriul control sau este utilizată de organizație. UST asigură identificarea, verificarea protejarea și siguranța proprietății clientului puse la dispoziție. Dacă proprietatea clientului este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru utilizare, acest lucru este raportat clientului și sunt menținute înregistrări (Proces verbal referitor la produsul proprietate a clientului pierdut sau deteriorat).

7.5.5 Conservarea produsului

Descrierea procesului

Transportare, lucrări de încărcare – descărcare

Departamentul responsabil de aprovizionare perfectează documentele necesare pentru procurarea și transportarea produselor către universitate. Secția Transport pune la dispoziție mijloacele de transport și este responsabilă ca aceste mijloace să fie echipate astfel, ca să fie exclusă deteriorarea produselor în timpul transportării. Conducătorul sectorului transportare este responsabil de instruirea conducătorilor auto privind metodele de transportare care asigură protecția produselor. La necesitate, el prezintă instrucțiuni scrise, elaborate pe baza cerințelor standardelor pentru produse referitoare la transportare și manipulare. Produsele, pentru care sunt prevăzute condiții speciale de transportare, sunt identificate în mod special (ex.: semne de manipulare). Lucrările de încărcare-descărcare sunt efectuate de personal instruit care se conduce de cerințele față de manipularea produselor și semnele de manipulare indicate pe ambalaj. Pentru aceste lucrări sunt aplicate mijloace tehnice care asigură păstrarea produsului.

Depozitarea și conservarea produselor

Toate materialele aprovizionate sunt supuse controlului la intrare. Materialele sunt amplasate la depozite conform tipului și consecutivității utilizării (regula FIFO – primul intrat – primul ieșit). Produsele sunt protejate de deteriorare prin ambalaj adecvat, sunt identificate și sunt amplasate la depozit în dependență de tip și consecutivitatea utilizării.

La păstrarea produselor sunt respectate următoarele condiții:

- prezența identificării produsului și a stadiului de verificare;
- numai persoane autorizate au acces la depozite și la halele pentru păstrarea provizorie a produselor;
- eliberarea produselor de la depozite se face numai pe baza documentelor în vigoare;



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

- produsele de la depozite sunt supuse unui control periodic pentru aprecierea corespunderii cerințelor de calitate. În cazul depistării produselor neconforme se inițiază procedura PR-8.3-01 «Controlul produsului neconform».

7.6 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare (EMM)

Descrierea procesului

Fiecare facultate a determinat monitorizările și măsurările care trebuie făcute în cadrul lucrărilor de laborator și activitatea științifică, echipamentele de măsurare și monitorizare necesare pentru a furniza dovezi ale conformității serviciului cu cerințele determinate.

Echipamentele de măsurare sunt:

- etalonate sau verificate la intervale specificate;
- ajate sau reajate după cum este necesar;
- identificate pentru a permite determinarea stadiului de etalonare/verificare;
- protejate împotriva ajărilor care ar putea invalida rezultatul măsurării și împotriva degradărilor și deteriorărilor în timpul manipulării (plombe, alte mijloace tehnice).

Responsabilitățile și autoritățile referitoare la controlul, etalonare sau verificarea și întreținerea echipamentelor de măsurare și monitorizare sunt stabilite în felul următor:

Emitere comandă verificare /reparare

Emiterea unei comenzi către Laboratoarele de Metrologie autorizate în care se solicită verificarea /repararea EMM. Se va utiliza comanda de aprovizionare formular tipizat.

Transportul EMM

Transportul EMM trebuie să fie astfel, încât să nu fie afectate precizia și aptitudinea de utilizare. Se vor utiliza ambalaje și mașini care să asigure un transport fără șocuri.

Verificare/reparare EMM

Verificarea/repararea DMM se face în Laboratoarele de Metrologie autorizate. Se va solicita eliberarea Buletinului de Verificare metrologică.

Utilizare EMM

Respectarea instrucțiunilor de folosire ale EMM și utilizarea de către personalul abilitat.

Se verifică funcționarea la parametrii proiectați și în siguranță a echipamentelor și instalațiilor.

Se includ EMM necesare aplicațiilor didactice și cercetărilor științifice.

Verificarea se execută la începutul fiecărui semestru de către personalul tehnic calificat.

8. Măsurare, analiză și îmbunătățire

8.1. Generalități

Organizația asigură îmbunătățirea continuă a SMC prin măsurarea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a următoarelor procese:

A. Procese de prestare a serviciilor de învățământ superior, respectiv:

A₁ - procesul de identificare și analiză a cerințelor clienților

A₂ - procesul de planificare și de elaborare a planului de învățământ și a programelor

A₃ - procesul de admitere

A₄ - procesele de prestare a cursului și a aplicațiilor

A₅ - procesul de evaluare a studentului pe parcurs și la fi

A₆ - procesul de evaluare a studentului la final

A₇ - procesul de eliberare și evidență diplome

A₈ - procesul de întreținere, reparații echipamente didactice și științifice



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

A₉ - procesul de aprovizionare

A₁₀ - procesul de monitorizare și măsurare a proceselor și a produsului

A₁₁ - procesul de control al serviciului neconform

A₁₂ - procesul de control al mediului de lucru

A₁₃ - procesul de măsurare a satisfacției clienților

B. Procese suport și specifice SMC

B₁ - procesul de control al documentelor

B₂ - procesul de control al înregistrărilor

B₃ - procesele referitoare la relația cu clientul, inclusiv – tratarea reclamațiilor clienților

B₄ - procesul de elaborare a politicii și a obiectivelor în domeniul calității

B₅ - procesul de instruire a angajaților

B₆ - procesul de comunicare internă și externă

B₇ - procesul de audit al SMC

B₈ - procesul de îmbunătățire prin acțiuni corective și preventive

Parametrii de măsurare și monitorizare ai proceselor sunt indicați în Harta Proceselor HP-4.1-01

Aplicarea metodelor statistice pentru analiza și monitorizarea proceselor.

Metodele statistice (Analiza Pareto, Histograme, grafice, fișe de înregistrare, diagrama "Cauză-efect" etc.) sunt aplicate cu scopul controlului asupra proceselor, colectarea datelor despre neconformități și elaborarea măsurilor de corecție și acțiuni corective, precum și pentru măsurarea în timp a progreselor în dezvoltarea universității și a SMC.

8.2. Monitorizare și măsurare

8.2.1 Satisfacția clientului

Organizația controlează satisfacția clienților utilizând documentele și aplicând metodologia descrise în procedurile PR-7.2-01 "Procese referitoare la relațiile cu clienții" și PR-8.3-02 "Tratarea reclamațiilor" (a se vedea capitolele 7.2 și 8.3 ale manualului).

8.2.2 Audituri interne

Această clauză a standardului este respectată prin aplicarea procedurii PR-8.2.2-01 „Audituri interne”, care include toate elementele necesare pentru respectarea cerințelor.

Descrierea procesului

Analiza informațiilor

Se analizează următoarele categorii de informații în scopul planificării auditurilor interne:

- concluziile auditurilor interne și externe anterioare din rapoartele de audit
- rezultatele analizelor neconformităților
- rezultatele tratării reclamațiilor și sesizărilor
- raportul de analiză din partea managementului (rector, senat, RMC, DMPIAC)
- deciziile managementului (rector, senat, RMC, DMPIAC)

Elaborarea, aprobarea programului de audit

În baza analizei informațiilor, DMPIAC elaborează programul anual de audit, care este verificat de RMC și aprobat de Rectorul UST. Programul anual de audit este adus la cunoștința departamentelor auditate nu mai târziu de 15 decembrie al fiecărui an.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Pregătire audit

Se asigură instruirea personalului care urmează să efectueze auditul intern al calității.

Auditorii șefi, stabiliți în Programul de audit, elaborează planurile de audit și chestionarele de audit .

Planul de audit va cuprinde:

- obiectivele și domeniul auditului;
- identificarea documentelor de referință, a elementelor ;
- subdiviziunea (ex:catedra) activitatea căreia va fi auditată, persoana responsabilă;
- data și durata estimată pentru fiecare activitate a auditului.

Chestionarul de audit va cuprinde:

- departamentul auditat (ex: facultate);
- subdiviziunea auditată (ex.: catedră);
- data auditului;
- numele Auditorului Sef și al auditorilor;
- elementele standardului și ale altor documente (ex: legislație) în baza cărora se face auditul;
- dovezi obiective de respectare sau nerespectare a cerințelor;
- nota (de la 0 până la 2, se indică pentru fiecare compartiment A, B, C, D).

Se aprobă planul de audit. Planul și chestionarul de audit se aduce la cunoștința departamentului auditat cu cel puțin 7 zile înainte de data primei zile de audit.

Se convoacă echipa de audit și se stabilesc atribuțiile membrilor echipei.

Se pregătesc documentele necesare pentru a facilita investigațiile echipei de audit pentru a documenta și argumenta rezultatul auditului. Documentele necesare desfășurării auditului includ:

- chestionar de audit,
- fișa de neconformități,
- formularul raportului de audit,
- documentele în baza cărora se face auditul (standard de referință, legislație, regulamente etc.),
- formularul ”Lista persoanelor care au asistat la ședința de deschidere/închidere”.

Realizare audit

Auditul se desfășoară conform planului de audit și începe cu ședința de deschidere.

Scopul unei ședințe de deschidere este de:

- a prezenta membrii echipei de audit, cadrele de conducere ale auditatului și/sau a persoanelor desemnate a participa din partea auditatului;
- a prezenta planul de audit;
- a analiza domeniul și obiectivele auditului;
- a prezenta un rezumat al metodelor și procedurilor care urmează să fie utilizate pentru efectuarea auditului;
- a stabili căile oficiale de comunicare între echipa de audit și auditat;
- a confirma că sunt disponibile resursele și facilitățile necesare echipei de audit;
- a confirma ora și data pentru ședința de închidere și pentru toate ședințele intermediare ale echipei de audit cu cadrele de conducere ale auditatului;
- a clarifica orice detalii neclare ale planului de audit.

Se efectuează auditul (interviu, examinarea documentelor) în vederea colectării dovezilor obiective, necesare pentru stabilirea neconformităților.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Auditarea propriu-zisă se va desfășura în zonele prevăzute în planul de audit și va avea la bază chestionarul pentru determinarea conformității sistemului calității cu cerințele specificate.

Dovezile obiective vor fi consemnate de auditori pe formularul „Chestionar de audit”.

Modificările planului de audit, pe parcursul desfășurării auditului, se vor face cu acordul compartimentului auditat, la nivel de Șef Catedră, Decan.

Se identifică neconformitățile pe baza de dovezi obiective, se documentează în Chestionarul de audit și Raportul de neconformitate și se comunică auditatului în ședința de închidere.

În cadrul ședinței de închidere se va reveni la scopul auditului, data când se va prezenta în scris raportul de audit; se solicită stabilirea programului de acțiuni corective și termenele de rezolvare a neconformităților.

Primirea și analiza raportului de audit

Raportul de audit trebuie elaborat astfel încât să se asigure corectitudinea și caracterul complet al acestuia.

Se datează și se semnează raportul de audit.

Raportul de audit trebuie să conțină următoarele elemente:

- domeniul și obiectivele auditului;
- identificare unică, număr și dată;
- detalii ale planului de audit, identitatea membrilor echipei de audit și a reprezentanților auditatului, perioada desfășurării auditului și identificarea catedrei / activității auditate;
- identificarea documentelor de referință în raport cu care a fost efectuat auditul;
- aprecierea echipei de audit asupra măsurii în care auditatul se conformează cerințelor specificate, precum și capacitatea sistemului de a realiza obiectivele definite ale calității;
- constatările de audit, după cum urmează:

Neconformitate – neîndeplinirea unei părți esențiale a sistemului de management al calității sau cumulul mai multor neconformități pe aceeași cerință a standardului, ceea ce poate conduce la incapacitatea funcționării unei părți esențiale a sistemului. Neconformitate poate fi considerată și o abatere separată de la cerințele standardului, neînlăturarea căreia poate pune în pericol funcționarea sistemului de management al calității. În dependență de gravitatea neconformității, auditorul înscrie în câmpul „Notă” al formularului nota „1” sau „0”.

Observație – abatere izolată de la o cerință a standardului, care nu afectează eficacitatea sistemului de management al calității în ansamblu. În compartimentul „Notă” se înscrie nota „1”.

În cazurile de mai sus, după efectuarea corecțiilor urmează să fie inițiată procedura „Acțiuni corective” PR-8.5.2/8.5.3-01.

Oportunități de îmbunătățire – propuneri de îmbunătățire care sunt înaintate de auditori sau de auditați în procesul auditului.

Raportul de audit se comunică auditatului și conducerii de vârf (RMC).

Se analizează raportul de audit.

Stabilirea corecțiilor, acțiunilor corective/preventive

Conducătorul departamentului auditat analizează raportul de audit și stabilește corecțiile, acțiunile corective/preventive pe care le include în câmpurile respective ale Raportului de Neconformitate (A se vedea procedurile ”Controlul produsului neconform” PR-8.3-01, ”Acțiuni corective/preventive PR-8.5.2/8.5.3-01).

Implementarea acțiunilor corective și preventive

Implementarea corecțiilor, acțiunilor corective și preventive se face conform procedurilor ”Controlul produsului neconform” PR-8.3-01, ”Acțiuni corective/preventive PR-8.5.2/8.5.3-01.



Auditul de urmărire a rezolvării neconformităților

Se planifică auditurile de urmărire.

Se efectuează auditurile de urmărire și se încheie Raportul de neconformitate, acțiune corectivă/preventivă conform procedurilor "Controlul produsului neconform" PR-8.3-01, "Acțiuni corective/preventive" PR-8.5.2/8.5.3-01. Auditorul șef confirmă înlăturarea neconformităților și a cauzelor care le-au provocat, semnând în câmpul respectiv al Raportului de Neconformitate. Toate documentele de audit sunt arhivate la DMPIAC pentru perfectarea compartimentului "Rezultatele auditurilor" a Analizei anuale de management.

8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor

Descrierea procesului

UST a documentat Harta Proceselor în care sunt stabiliți parametrii de măsurare și monitorizare necesari pentru ținerea sub control a proceselor SMC identificate în cadrul organizației.

În scopul ținerii sub control a proceselor se prevăd următoarele mijloace:

- documentarea proceselor în proceduri și instrucțiuni de lucru;
- controlul, măsurarea caracteristicilor serviciului și ale prestării serviciului;
- aplicarea planurilor de măsurare și monitorizare proces/rezultat al procesului;
- planificarea verificărilor metrologice ale EMM;
- planificarea perfecționării resurselor umane;
- planificarea mentenanței elementelor de infrastructură;
- comunicarea cu furnizorii și clienții;
- audit intern al SMC conform programului anual de audituri;
- evaluarea periodică a conformității cu reglementările și legislația în domeniu de desfășurat.

Înregistrările rezultatelor monitorizării și măsurării se regăsesc în înregistrările specifice stadiului de monitorizare / măsurare .

Datele necesare analizei eficienței și eficacității proceselor sunt colectate din înregistrările prevăzute în procedurile SMC. Aceste date se analizează și se compară cu parametrii stabiliți pentru procesele de producție, cu obiectivele și indicatorii calității. Ca urmare a analizei datelor se stabilesc acțiuni corective-preventive.

8.2.4 Monitorizarea și măsurarea produsului

Descrierea procesului

Evaluarea candidaților la admitere

Desfășurarea probelor de concurs și de aptitudini.

Desfășurarea probelor se va face conform cerințelor Regulamentului de organizare și desfășurare a admiterii în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea Colegiului Ministerului Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova.

Verificarea lucrărilor scrise

Verificarea lucrărilor scrise se va face în săli desemnate de Comisia de admitere pe Universitate de către membrii Comisiilor de examinare pe obiecte, desemnați de rectorul Universității. Verificarea și notarea lucrărilor scrise se desfășoară după un program bine stabilit de Comisia de admitere. Accesul în aceste săli a altor persoane, în afara secretariatului Comisiei de admitere și verifcătorilor, este cu desăvârșire interzisă. Zilnic, după terminarea programului de verificare, seturile de lucrări se predau secretariatului Comisiei de admitere.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Fiecare lucrare va fi codificată de persoanele indicate de Președintele Comisiei de admitere. După verificare se completează borderouri secrete. Lucrările scrise ale candidaților se deschid numai după încheierea acțiunii de verificare a tuturor lucrărilor și trecerea notei pe fiecare lucrare.

Toate cerințele referitor la verificarea lucrărilor de concurs sunt prevăzute de cap. IV al Regulamentului de organizare și desfășurare a admiterii în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova.

Afișarea rezultatelor concursului

Rezultatele concursului de admitere, verificate și aprobate de Comisia de admitere pe Universitate, se aduc la cunoștința candidaților prin afișare. Media generală de admitere se stabilește în conformitate cu prevederile Regulamentului de organizare și desfășurare a admiterii în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea Colegiului Ministerului Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova.

Admiterea se face în ordine descrescătoare a mediilor generale de admitere obținute de candidați, în limita numărului locurilor pentru care se organizează concurs, stabilit pentru domeniul de pregătire și/sau specialitate în baza cerințelor cap. VI al Regulamentului de organizare și desfășurare a admiterii în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova.

Indiferent de forma de învățământ, media minimă de admitere este 5 (cinci). Comunicarea rezultatelor concursului de admitere se face prin afișarea ordinelor de înmatriculare, în ordinea descrescătoare a mediilor de concurs. Actele candidaților respinși se restituie acestora la cerere. Contestările candidaților sunt soluționate în conformitate cu procedura PR-8.3-02 "Controlul reclamațiilor interne și externe".

Evaluarea studentului pe parcurs

Evaluarea curentă a studentului se realizează prin:

- Lucrări de verificare, la laborator;
- Teme pe acasă, la seminar;
- Susținerea proiectelor / lucrărilor de an; Examen parțial;
- Examinare prin lucrare scrisă și / sau examinare orală, la disciplinele prevăzute în Planul de învățământ cu „Examen”;
- Testare (scris sau oral) la disciplinele prevăzute în Planul de învățământ cu „Test”.
- Sesiuni de examen și sesiuni intermediare, care includ verificarea, măsurarea și aprecierea rezultatelor academice

Programul sesiunilor de examinare în sesiuni și a celor intermediare este prevăzut pentru fiecare grupă academică și aprobat de Decanul facultății. Înregistrările privind rezultatele evaluării studentului pe parcurs sunt incluse în formular/borderou. În caz de nepromovare la evaluările pe parcurs, sunt puse în aplicare prevederile procedurii PR-8.3-01 "Controlul produsului neconform".

Evaluarea finală a studentului

Planificarea evaluării finale a studentului și comunicarea rezultatelor

Evaluarea finală a studentului se realizează conform graficului de studii/calendarului universitar ca componentă a Planului de învățământ, în ultimul semestru al ultimului an de studii. Listele studenților admiși la Examenul de licență se întocmesc de către Decan și se aprobă prin ordinul Rectorului cu o lună înainte de începerea examenului de licență. Orarul se comunică prin afișare la avizierul facultății, catedrei de specialitate.

Evaluarea finală a studentului se realizează prin susținerea Examenului de licență, care include un proiect (teză) de licență.

Disciplinele care urmează să fie susținute, probele examenului de licență și termenele de susținere sunt stabilite în planul de învățământ.



Subiectele pentru examen sunt elaborate de catedrele de profil, în baza programelor în vigoare. Se propun subiecte teoretice și probe practice, care sunt discutate și aprobate la ședințele catedrelor și ale comisiilor metodice respective și aprobate de Consiliul facultății cu o lună înainte de susținerea primei probe.

Rectorul UST aprobă orarul de susținere a examenului de licență cu o lună înainte de susținerea primei probe.

Comisia pentru examenul de licență se compune din președinte, vice-președinte, 3-4 membri ai comisiei (examinatori) și secretar.

Lista nominală a membrilor Comisiei pentru examenul de licență este aprobată, prin ordin, de Rectorul universității cu o lună înainte de începerea examenului de licență.

Președinții Comisiilor pentru examenul de licență sunt desemnați prin ordinul Ministerului Educației al Republicii Moldova din rândul specialiștilor în domeniul respectiv (profesori universitari și conferențieri universitari, cercetători științifici de înaltă calificare, specialiști-practicieni), care nu activează în cadrul universității. Rezultatele evaluărilor finale sunt înregistrate în:

- Procesul verbal al ședinței Comisiei pentru examenul de licență;
- Procesul verbal al ședinței Comisiei pentru Examenul de licență privind susținerea proiectului de diplomă;
- Procesul verbal al ședinței Comisiei pentru Examenul de licență cu privire la conferirea titlului și eliberarea de diplome de licență a absolvenților;

Corecții/acțiuni corective în caz de nepromovare

Susținerea repetată a examenului de licență se admite doar în sesiunea următoare a examenului de licență, la probele la care absolventul a obținut nota sub 5.00. Examenul de licență poate fi repetat de cel mult 2 ori în decursul următorilor 3 ani după absolvire.

În cazul când proiectul de licență a fost apreciat sub nota 5.00, comisia pentru Examenul de licență decide dacă aceeași lucrare, după rectificările necesare, poate fi prezentată la o susținere repetată sau de a schimba tema proiectului de licență.

8.3 Controlul produsului neconform

Această clauză a standardului este respectată prin implementarea procedurilor PR-8.3-01 "Controlul produsului neconform" și PR-8.3-02 "Controlul reclamațiilor", care includ toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor standardului.

8.3.1 Controlul neconformităților interne

Neconformități ale procesului de instruire

Documentarea și comunicarea neconformităților

Neconformitățile identificate sunt documentate în înregistrări specifice ale procedurilor SMC.

Neconformitățile identificate în procesul de :

- admitere - sunt comunicate Președintelui Comisiei de Admitere a Universității;
- prestarea cursului și a aplicațiilor - sunt comunicate Șefului de catedră, Decanului;
- evaluarea studentului pe parcurs - sunt comunicate Șefului de catedră, Decanului și Titularului de disciplină.
- evaluarea finală a studentului - sunt comunicate Decanului.

Neconformitățile identificate ca urmare a reclamațiilor clientului și a altor părți interesate (contestări la diferite etape de evaluare, reclamații ale beneficiarilor serviciilor, neconformități depistate în cadrul controalelor externe), efectuate de structurile abilitate sunt documentate și tratate în conformitate cu procedurile PR-8.3-02 "Controlul reclamațiilor" și PR-8.5.2/8.5.2 „Acțiuni corective și preventive”.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Analiza neconformității și a cauzelor

Analiza neconformităților identificate se face pentru a stabili măsurile de corecție, respectiv: elaborarea unor ediții/revizii noi ale planurilor și programelor de învățământ, admitere/neadmitere la susținerea repetată a testărilor și examenelor, decizii privind continuarea/întreruperea studiilor, eliberarea/neeliberarea diplomei de licență.

Cauzele neconformităților majore sau sistematice de produs, neconformitățile de proces, de sistem, de securitate a muncii, neconformitățile depistate la auditurile interne și externe sunt analizate de funcțiile care au depistat neconformitatea în colaborare cu DMPIAC sau CSMC din subdiviziune și sunt înregistrate în câmpul respectiv al "Raportului de neconformitate/Acțiune corectivă/Acțiune preventivă". În baza rezultatelor analizei sunt întreprinse măsurile de corecție și de înlăturare a cauzelor neconformităților depistate sau a celor potențiale, în conformitate cu procedura "Acțiuni corective/preventive", cod PR-8.5.2/8.5.3-01".

Tratare neconformități (corecții)

Produsul neconform al procesului de instruire urmează să fie tratat prin una sau mai multe dintre următoarele metode:

- prin întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformității detectate (asigurarea posibilității de înlăturare a cauzelor neadmiterii la examene, de susținere repetată a testelor, examenelor etc.);
- prin întreprinderea unei acțiuni care să împiedice aplicarea sau utilizarea intenționată inițial (exmatriculare, repetare an de studii).
- prin aplicarea unor acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformităților, atunci când produsul neconform este detectat după livrare sau după ce utilizarea sa a început (a se vedea procedura PR-8.3-02 "Controlul reclamațiilor").

Reinspectarea neconformității tratate

Prestarea serviciului de instruire neconform, materializată prin documente neconforme, tratată, se reverify conform regulilor prevăzute de regulamentele interne și externe (a se vedea listele de documente din formularele procedurii PR-4.2.3-01 "Controlul documentelor"). Rezultatul obținut după reverify se regăsește în înregistrările specifice, menționate în documentele respective.

Reinspectarea neconformităților tratate după evaluarea cunoștințelor se face prin testări/examene repetate în conformitate cu regulamentele în vigoare.

Analiza statistică a neconformităților

CSMC din subdiviziuni efectuează analiza statistică a neconformităților în baza înregistrărilor și prezintă rezultatele analizei către DMPIAC nu mai târziu de 15 decembrie al fiecărui an. DMPIAC sistematizează datele și le prezintă, împreună cu alte date de intrare a Analizei de management (a se vedea p.5 "Responsabilitatea managementului" al Manualului), către RMC pentru elaborarea Raportului anual de activitate a UST în cadrul compartimentului "Sistemul intern de asigurare a calității".

Neconformități ale produselor pentru asigurarea materială a proceselor didactice și științifice

Detectarea neconformităților

Neconformitățile se detectează la faza de verificare a produselor la recepție (responsabil – persoana care a solicitat produsul) și în timpul verificării periodice a depozitelor cu produse (responsabil – depozitarul).



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Identificarea și izolarea produsului neconform

Conducătorul departamentului identifică produsul neconform cu eticheta „Produs neconform! Nu se aplică!”. Conducătorul departamentului asigură izolarea fizică a produsului neconform (unde e aplicabil).

Informare

Persoana care a depistat neconformitatea informează conducătorul nemijlocit, care, la rândul său, organizează verificarea a 100% de produse și dacă e necesar, organizează verificarea și proceselor în care este încadrat produsul neconform.

Decizii privind corecția neconformității

Conducătorul departamentului, în colaborare cu CSMC din subdiviziune, stabilește metoda de corecție și responsabilii. Pot fi adoptate următoarele decizii de corecție a produsului neconform:

- de returnat furnizorului;
- re-prelucrare;
- reparație;
- autorizarea utilizării, a eliberării sau acceptării cu derogare dată de o autoritate relevantă sau, unde e aplicabil – de către client;
- lichidare (trecere la pierderi).

Decizia privind corecția neconformității este aprobată de conducătorul departamentului sau de CSMC din subdiviziune. În cazurile când corecția, acțiunile corective / preventive necesită investiții financiare esențiale, deciziile privind corecția neconformității, acțiunilor corective/preventive este aprobată de Rectorul UST.

Executarea deciziei aprobate. Verificarea produsului neconform după corecție.

Raportul de neconformitate este înmănat de persoana care a semnat decizia privind soluționarea neconformității executorilor. Originalul Raportului este păstrat la CSMC din subdiviziune, care asigură controlul asupra executării tuturor deciziilor și reverificarea produsului neconform după corecție, apoi semnează în câmpul respectiv al Raportului de neconformitate.

Analiza statistică a neconformităților

Responsabilii de control al neconformităților din subdiviziuni efectuează analiza statistică a neconformităților în baza înregistrărilor și prezintă rezultatele analizei către DMPIAC nu mai târziu de 15 decembrie al fiecărui an. DMPIAC sistematizează datele și le prezintă împreună cu alte date de intrare a Analizei de management (a se vedea p.5 ”Responsabilitatea managementului” al Manualului) către RMC pentru elaborarea Raportului anual de activitate a UST în cadrul compartimentului ”Sistemul intern de asigurare a calității”.

8.3.2 Controlul reclamațiilor

Primirea reclamației

Reclamațiile de la clienții se primesc prin Secretariat (la nivel de Universitate) sau prin secretarul/metodistul facultății (la nivel de facultate). Reclamația se înregistrează în Registrul documentelor de intrare de către responsabilul de control al documentelor de intrare/ieșire, care transmite reclamația către Rector/Decan (a se vedea procedura PR-4.2.3-01 ”Controlul documentelor”) în maximum 24 de ore de la primirea acesteia. Rectorul/Decanul desemnează persoana responsabilă de soluționarea reclamației (PRR) prin rezoluția scrisă pe câmpul scrisorii de reclamație.

Notă. Reclamațiile (contestările) candidaților sunt tratate în conformitate cu Regulamentul de organizare și desfășurare a admiterii în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Analiza reclamației și a cauzelor

PRR stabilește dacă reclamația este fondată. Dacă în urma analizei se constată că reclamația este nefondată, se întocmește și se lansează către reclamant scrisoare de comunicare, aprobată de Rector/Decan. Secretarul UST (Secretarul/Metodistul Facultății) înregistrează scrisoarea în "Registrul documentelor de ieșire".

Tratare reclamație (corecție). Informare reclamant.

Persoana desemnată ca responsabilă de corecție (tratare reclamație) îndeplinește toate prevederile indicate de PRR în RNC și informează în scris reclamantul privind soluționarea reclamației, lansând către el o scrisoare aprobată de Rector/Decan, care este înregistrată de Secretar UST/Metodistul/Secretarul facultății în registrul documentelor de ieșire.

8.4 Analiza datelor și îmbunătățire

8.5.1 Analiza și planificarea îmbunătățirii continue

Această cerință a standardului este reflectată în p. 8.1 al actualului Manual.

8.5.2 Acțiuni corective și preventive

Aceste clauze ale standardului sunt respectate prin aplicarea procedurii PR-8.5.2/8.5.3-01 „Acțiuni corective și preventive”, care include toate elementele necesare pentru respectarea cerințelor.

Descrierea procesului

Determinarea neconformităților existente

Neconformitățile existente se determina conform Tabelului 8.4.2.1

Tabelul 8.4.2.1

Categoria de neconformități	Instrumentul de determinare	Tipul de înregistrare	Responsabilitatea determinării și documentării	Decizie de corecție, AC/AP, verificare rezultate
Neconformități referitoare la procese (a se vedea Harta Proceselor HP-4.1-01)	- Monitorizare și măsurare a procesului - Audit	Înregistrări specifice procedurilor SMC - Raport de audit	CSMC, Cadru didactic - Auditor	Decan CSMC RMC
Neconformități referitoare la echipamente, inclusiv EMM	- Monitorizare și măsurare a procesului - Audit	Registrul de evidență EMM, - Raport de audit	- Responsabil Laborator, Responsabil de temă/contract științific - Auditor	Șef catedră, CSMC Prorector Investigații Științifice și Dezvoltare Tehnologică
Neconformități referitoare la personal	- Audit - Testarea nivelului de competență	- Raport de audit - Rezultatele testelor	- Auditor - CSMC	Decan
Neconformități referitoare la infrastructură	- Audit	- Raport de audit	- Auditor	Decan, DAG
Neconformități referitoare la mediul de lucru	- Audit	- Raport de audit - Înregistrări protecția muncii	- Auditor - Șef catedra	Decan, DAG
Neconformități referitoare la documentele SMC	- Audit	- Raport de audit	- Auditor	DMPIAC, RMC, CSMC
Neconformități	- Audit	- Raport de audit	- Auditor	DMPIAC, RMC,



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Categoria de neconformități	Instrumentul de determinare	Tipul de înregistrare	Responsabilitatea determinării și documentării	Decizie de corecție, AC/AP, verificare rezultate
referitoare la controlul documentelor				CSMC
Neconformități referitoare la controlul înregistrărilor	- Audit	- Raport de audit	- Auditor	DMPIAC, RMC, CSMC
Neconformități referitoare la organizare, responsabilități și autorități	- Audit	- Raport de audit	- Auditor	DMPIAC, RMC, CSMC, Decan Șef catedră
Neconformități referitoare la comunicare	- Audit	- Raport de audit	- Auditor	DMPIAC, RMC, CSMC, Departament Informatizare
Neconformități referitoare la satisfacerea cerințelor clientului	- Audit - Investigație pe baza de chestionar Reclamație client	- Raport de audit - Chestionare de măsurare a satisfacției clientului Adresa client	- Auditor - CSMC	RMC, Decan, Șef catedră,

Documentarea neconformităților existente

Documentarea neconformităților existente se realizează conform Tabelului 8.4.2.1.

Analiza neconformităților și stabilirea acțiunilor corective

Analiza neconformităților existente și determinarea acțiunilor corective se efectuează: curent, ori de câte ori este detectată neconformitatea.

Analiza curentă a neconformităților existente urmărește:

- determinarea rădăcinii cauzei neconformității;
- selectarea soluției optime.

Analiza curentă a cauzelor neconformităților existente se realizează la nivelul fiecărei catedre / fiecărui serviciu:

- 1) pentru produsele aprovizionate: se comunică furnizorului neconformitatea identificată.
- 2) pentru celelalte categorii de neconformități din Tabelul 8.4.2.1:

- Pentru analiza cauzelor neconformităților identificate și documentate conform Tabelul 8.4.2.1, se aplică metodele: De 5 ori "De Ce?", "brainstorming", diagrama "Cauza – Efect" și vot simplu.

Pentru fiecare neconformitate identificată, se determină mulțimea de cauze prin brainstorming, se clasifică cauzele pe categorii de cauze și se repartizează pe o diagrama cauze – efect.

Se acordă prioritate cauzelor în bază de vot simplu, criteriul fiind frecvența apariției cauzei și caracterul critic al cauzei în determinarea neconformității, în raport cu celelalte cauze.

Pentru categoria de cauze stabilită ca prioritară, se aplică brainstormingul pentru stabilirea soluțiilor.

Pentru selectarea soluției optime se aplică votul simplu pentru, cel puțin, doua criterii, respectiv: eficacitate și fezabilitate.

Acțiunea (acțiunile) corectivă se înregistrează în Raportul de neconformitate, acțiune corectivă/preventivă.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

Analiza anuală a neconformităților existente urmărește evoluția ratei neconformităților pe ultimele 12 luni și eficacitatea soluțiilor aplicate.

Analiza semestrială a cauzelor neconformităților existente se realizează de DMPIAC în colaborare cu CSMC ai departamentelor.

Analiza se bazează pe înregistrările care pun în evidență neconformitățile, cauzele neconformităților, acțiunile corective implementate și rezultatele obținute.

În procesul de analiză se vor utiliza tehnicile statistice, respectiv: Brainstorming, analiza cauză efect, vot simplu / ponderat.

Ca urmare a prelucrării datelor în baza tehnicilor statistice, se întocmește un Raport de analiză a cauzelor neconformităților, care cuprinde:

- componența grupului de lucru
- data realizării analizei
- înregistrările care au stat la baza analizei
- tehnicile statistice utilizate
- rezultatele analizei efectuate
- compararea rezultatelor cu obiective stabilite
- propuneri de acțiuni corective și preventive pe termen mediu

Analiza neconformităților potențiale și determinarea acțiunilor preventive

Pentru fiecare categorie de neconformități, prezentate în Tabelul 8.4.2.1, se aplică brainstormingul pentru a determina o mulțime de neconformități potențiale/categorice.

Această analiză se realizează **anual**, prin lucrul în grup și se bazează pe experiența dobândită a membrilor grupului atât în domeniul activității desfășurate, cât și în domeniul managementului calității.

Pentru fiecare neconformitate potențială se face analiza cauzelor, fiind utilizate instrumentele de analiză descrise mai sus.

Analiza neconformităților potențiale și a cauzelor acestora se înregistrează într-un Raport de analiză, care evidențiază modul de lucru.

Acțiunile preventive stabilite ca urmare a acestei analize sunt documentate în Raportul de neconformitate, acțiune corectivă/preventivă.

Rezultatele analizei anuale a AC/AP documentate sunt incluse de către DMPIAC în raportul anual al Analizei efectuate de management, compartimentul ”Stadiul acțiunilor corective și preventive întreprinse și eficacitatea acestora”.

Selectarea soluției optime și implementarea acesteia

Soluția selectată (acțiune corectivă sau acțiune preventivă) se implementează sub supravegherea responsabilului indicat în Raportul de neconformitate, acțiune corectivă/preventivă.

Acțiunile corective/preventive stabilite ca urmare a analizei efectuate la punctele anterioare și care se regăsesc în înregistrările specificate, se aplică în zona aferentă în termenul optim necesar pentru a se obține eliminarea cauzelor și prevenirea repetării/apariției neconformităților în condițiile utilizării eficiente a resurselor.

Fiecare responsabil pentru aplicarea acțiunilor corective/preventive răspunde de instruirea personalului și de monitorizarea implementării acțiunii corective/preventive și comunică permanent CSMC despre stadiul implementării acesteia.

Fiecare responsabil pentru aplicarea acțiunii corective/preventive răspunde de înregistrarea rezultatelor obținute și de comunicarea acestor rezultate.

Evaluarea eficacității și eficienței soluției reținute

Se evaluează eficacitatea soluției implementate. Se consideră că soluția a fost eficace dacă neconformitatea nu s-a repetat sau nu a apărut.



MANUALUL CALITĂȚII
Consiliul de Asigurare a Calității al UST

Cod: MMC-4.2.2

Ediția 2

Revizia 1

În situația în care soluția a fost eficace, se menține această soluție.

Dacă nu s-a atins scopul propus, se reia analiza neconformității conform algoritmului descris.

Rezultatele analizei eficienței și eficacității se înregistrează, după caz, în: Raportul de neconformitate, acțiuni corective/preventive. Raportul de analiză anuală a managementului universitar.