

Institutul de Relații Internaționale din Moldova

*Aprobat prin Hotărârea Senatului
Institutului de Relații Internaționale din Moldova,
Proces-verbal nr. 6 din 26 ianuarie 2016,
Președintele senatului,*



Rector, Prof. dr. hab. V. Beniuc

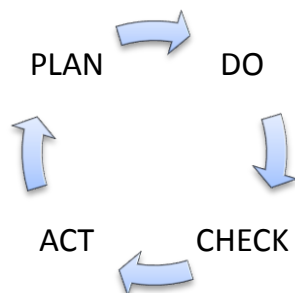
MANUALUL CALITĂȚII

Introducere

Institutul de Relații Internaționale din Moldova (IRIM), cu statut de instituție de învățământ superior universitar de stat, a fost fondat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 345 din 21 martie 2003, acreditată instituțional în anul 2010. Fondarea IRIM vine să răspundă unei necesități vitale a Republicii Moldova de instruire a specialiștilor de înaltă calificare profesională, capabili să desfășoare o eficientă activitate politică, diplomatică, economică, jurisdicțională, comunicațională, în vederea afirmării plenare a Republicii Moldova pe arena internațională. Institutul de Relații Internaționale din Moldova (IRIM) este o instituție de stat, acreditată academic și științific, care asigură formarea profesională la toate ciclurile universitare: **ciclul I** – licență, **ciclul II** – masterat, **ciclul III** – doctorat. În anul 2012 IRIM a trecut acreditarea științifică la profilul Relații Internaționale, direcțiile: - relații internaționale - relații economice internaționale - drept internațional.

IRIM aplică abordarea procesuală la elaborarea, implementarea și îmbunătățirea gradului de eficiență a Sistemului de Management al Calității în scopul satisfacerii depline a necesităților beneficiarilor prin identificarea și realizarea cerințelor și așteptărilor lor. Abordarea procesuală presupune un control permanent asupra fiecărui proces și a interacțiunii dintre procese.

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



POLITICA IRIM ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Misiunea:

Misiunea IRIM este să realizeze procesul didactic și de cercetare conform standardelor de calitate în scopul formării specialiștilor capabili să lucreze în domeniile relațiilor internaționale, economic, juridic, comunicațional precum și să fie competitivi pe piața muncii din Europa și din lume.

Obiectivele Institutului:

- Participarea la elaborarea politicilor și inovațiilor educaționale în domeniul învățământului superior în contextul integrării europene;
- Formarea inițială și continuă a specialiștilor de înaltă calificare și maturitate civică pentru toate treptele și nivelele de învățământ, în corespundere cu necesitățile naționale, capabili să rezolve problemele economiei de piață, ale integrării europene și mondiale;
- Organizarea și efectuarea cercetărilor științifice fundamentale și aplicative, orientate spre soluționarea problemelor actuale ale societății; propagarea rezultatelor cercetărilor științifice;
- Satisfacerea necesităților de formare a personalității în plan intelectual, profesional și valoric;
- Acordarea serviciilor didactico-științifice și consultative ministerelor, departamentelor și agenților economici, persoanelor particulare;
- Promovarea principiilor de bază ale democrației, întemeiate pe respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului (Declarația Universală a Drepturilor Omului).

Institutul își asumă responsabilitatea pentru asigurarea calității învățământului superior și serviciilor prestate

Valorile pe care le împărtășim pentru reușita în misiunea noastră sunt:

- Profesionalism, responsabilitate, corectitudine, spirit inovativ
- Respectarea legii, respectul reciproc, respectarea tradițiilor

Politica în domeniul calității:

În centrul preocupărilor noastre se află interesul pentru satisfacerea cerințelor și așteptărilor tuturor partenerilor noștri respectiv, clienților noștri — candidat, student, agenți, cât și reprezentanți ale ministerelor de resort, prin concentrarea eforturilor în direcția creșterii calității procesului didactic și de cercetare, a dezvoltării culturii instituționale și manageriale responsabile și a pregătirii studenților la nivelul standardelor academice naționale și internaționale și a

necesităților mediului politic economic, juridic, lingvistic, comunicațional în condițiile respectării reglementărilor în vigoare, a folosirii optime a resurselor și a motivării corpului profesoral.

I. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1.1. Scopul

Manualul calității, este documentul cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de „Institutul de Relații Internaționale din Moldova”, structura organizatorică, responsabilitățile, procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate. Informațiile conținute în acest manual pot fi aduse la cunoștința clienților noștri, pentru a demonstra capacitatea Institutului de a satisface cerințele acestora, de a îmbunătăți continuu sistemul și conformitatea cu cerințele reglementărilor aplicabile.

1.2. Domeniul de aplicare

Sistemul de management al calității implementat și descris în prezentul Manual al Calității, asigură realizarea strategiei și obiectivelor Institutul de Relații Internaționale din Moldova, în domeniul calității. Manualul calității este folosit pentru documentarea și controlul politicii, a obiectivelor, a structurii și proceselor sistemului de management al calității din IRIM, în scopul verificării și îmbunătățirii continue a acestora. Conducerea Institutul de Relații Internaționale din Moldova și personalul utilizează prezentul manual al calității pentru planificarea, controlul și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității. Manualul calității este utilizat pentru demonstrarea conformității sistemului de management al calității, cu standardul ISO 9001:2008, cu reglementările și cerințele normelor naționale referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul superior.

II. REFERINȚELE NORMATIVE

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

- ISO 9000:2005 - Sistemul de management al Calității. Noțiuni generale și vocabular.
- ISO 9001:2008 - Sistemul de management al Calității. Cerințe.
- ISO 9004:2000 - Sistemul de management al Calității. Recomandări pentru îmbunătățirea activității.

- ISO 19011-1:2002 - Linii directoare pentru auditul sistemelor de management al calității și/sau mediului.

În ceea ce privește activitățile de prestare a serviciilor educaționale, IRIM se conduce de Legi, reglementări, normative, standarde specifice domeniului, conform Nomenclatorului documentelor în vigoare.

III. TERMENI, DEFINIȚII, ABREVIERI

În prezentul manual sunt aplicate **definițiile** standardelor **ISO 9000: 2006** Sisteme de management al calității. Principii și vocabular, precum și definiții ale termenilor referitori la procesul de învățământ utilizați în practica universitară europeană.

3.1. Termeni referitori la calitate

Calitate: măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele.

Cerință: nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

Satisfacția clientului: percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

Competență: capacitate demonstrată de a aplica cunoștințe și abilități.

Competență universitară: reprezintă o combinație dinamică a atribuțiilor - cu privire la cunoștințe și aplicarea lor, atitudini și responsabilități - care descriu rezultatele studiilor din cadrul unui program educațional sau modul în care studenții pot să se manifeste la finele unui proces educațional.

3.2. Termeni referitori la management

Sistem: ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

Sistem de management: sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective.

Sistem de management al calității: sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

Politica referitoare la calitate: intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

Carta universitară: document în care Senatul unei instituții de învățământ superior își expune misiunea și scopurile strategice; cuprinde și drepturile, îndatoririle și responsabilitățile corpului profesoral.

Obiectiv al calității: ceea ce se urmărește sau spre care se tinde referitor la calitate.

Obiective pedagogice: Competențe și cunoștințe pe care urmează să le dobândească absolventul unui program de studiu, stabilite în funcție de cererea socială, așteptările diferiților participanți și nevoile studenților.

Management: activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație.

Management la cel mai înalt nivel: persoană sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație de la cel mai înalt nivel.

Managementul calității: activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea. Funcționarea unui sistem de organisme și proceduri a căror misiune este să amelioreze permanent calitatea serviciilor de învățământ.

Management universitar: ansamblul deciziilor și măsurilor adoptate de o instituție de învățământ superior, în concordanță cu planul strategic de dezvoltare instituțională, și cuprinzând componenta academică și componenta administrativă.

Management administrativ: ansamblul deciziilor și măsurilor care privesc gestiunea și dezvoltarea patrimoniului, aplicarea legislației pertinente și dezvoltarea resurselor umane.

Management academic: ansamblul deciziilor luate de către conducerea universității pentru definirea modulelor de formare a structurii instituționale și a dezvoltării ofertei educaționale a instituției.

Planificarea calității: parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității.

Controlul calității: parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

Asigurarea calității: parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la managementul calității vor fi îndeplinite. Proces care cuprinde toate metodele, sistemele și mecanismele legate de managementul calității în învățământul superior.

Îmbunătățirea calității: parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

Îmbunătățire continuă: activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințele.

Eficacitate: măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.

Eficiență: relație între rezultatul obținut și resursele utilizate.

3.3. Termeni referitori la organizație

Organizație: grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, de autorități și de relații.

Infrastructura: „organizație” sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.

Client: organizație sau persoana care primește un produs (studenți, masteranzi, doctoranzi).

Furnizor: organizație sau persoana care furnizează un produs.

3.4. Termeni referitori la proces și produs

Proces: ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire.

Produs: rezultat al unui proces.

Proiect: proces unic prin care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și dată de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

Procedură: mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

3.5. Termeni referitori la caracteristici

Caracteristică: trăsătură distinctivă.

Trasabilitate: abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare.

3.6. Termeni referitori la conformitate

Conformitate: îndeplinirea unei cerințe

Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe.

Acțiune preventivă: acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei situații nedorite potențiale.

Acțiune corectivă: acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

Corecție: acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

3.7. Termeni referitori la documentație

Informație: date care au semnificație.

Document: informație împreună cu mediul ei suport (ex. înregistrare, specificație, document procedură, desen, raport, standard).

Manualul calității: document care descrie SMC (sistem de management al calității) al unei organizații.

Planul Calității: document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate, de cine și când pentru un anumit proiect, proces, produs sau contract.

Înregistrare: document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

3.8. Termeni referitori la planificarea procesului de învățământ

Plan-cadru: parte componentă a standardelor educaționale de stat în învățământul superior, a curriculumului național de bază pentru învățământul superior și este obligatoriu pentru toate instituțiile de învățământ superior de stat sau privat din republică.

Standard educațional: standarde ce stabilesc cerințele minime obligatorii ale educației.

Curriculum: ansamblul structurat al conținuturilor pedagogice, formelor de interacțiune didactică și experiențelor de învățare care conduc la o diplomă sau certificat universitar.

Plan operațional: document care prezintă obiective și strategii pentru anul universitar următor (număr de studenți pe specializări, cicluri, forme de învățământ, salariați, venituri și cheltuieli).

Plan de învățământ: document oficial care include următoarele elemente necesare atingerii obiectivelor generale și specifice: disciplinele și conținuturile de învățământ, organizate pe niveluri, trepte și ani de învățământ, numărul de ore săptămânale, numărul de credite, formele de verificare, perioadele de practică.

Curriculum disciplinar/Programa analitică/: document care conține conceptul, obiectivele generale și de referință ale cursului, date referitoare la administrarea disciplinei, lista conținuturilor, strategii didactice, metodele și instrumentele de verificare a cunoștințelor și bibliografia unui curs universitar.

Disciplină de învățământ: segment al cunoașterii care, prin consens, este definit ca domeniu de studiu într-un anumit curriculum.

3.9. Termeni referitori la examinare

Examen: 1. criteriu de apreciere a activității didactice și științifice folosit în selectarea și promovarea personalului didactic ori a celorlalte categorii de personal angajat. 2. Proba de evaluare, pentru încheierea unei unități de curriculum (curs, seminar, laborator etc.).

Criteriu de evaluare: descrieri ale cerințelor înaintate unui student, pentru a demonstra că a obținut un rezultat de studii de învățământ superior.

Criteriu de performanță: criteriu de apreciere a activității didactice și științifice folosit în selectarea și promovarea personalului didactic ori a celorlalte categorii de personal angajat.

Sistem de credite transferabile: sistem de unități convenționale, utilizate la măsurarea volumului de muncă intelectuală necesar studentului pentru a parcurge diverse elemente din curriculum și care vor fi recunoscute de universitatea de origine după efectuarea unei perioade de studii în străinătate.

Promovare: trecerea unui student dintr-un an universitar în cel următor, prin obținerea numărului minim de credite necesar și a notelor de trecere la toate disciplinele prevăzute în planul de învățământ pentru acel an.

Eșec școlar: termen care definește acele situații didactice în care se consemnează imposibilitatea momentană a studentului de realizare a obiectivelor pedagogice propuse la diferite niveluri ale procesului de învățământ.

Rata de promovare: ponderea studenților care, luând nota de trecere la toate examenele prevăzute în curriculum, au trecut în anul următor de studiu.

Rata de abandon: raportul procentual între numărul de studenți care renunță la studii și totalul celor înscriși, considerat pe un an academic.

Pierdere școlară: număr sau procent de studenți care abandonează studiile înaintea absolvirii, socotite pe fiecare treaptă sau formă de învățământ.

Dovadă obiectivă: date care susțin că există ceva sau este adevărat

Inspecție: evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după măsurare, încercare sau comparare cu un calibru.

Verificare: confirmare, prin furnizare de dovezi obiective că au fost îndeplinite condițiile specificate.

Validare: confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicație intenționate.

3.10. Termeni referitori la audit

Audit: proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Program de audit: ansamblu de unu sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

Criterii de audit: ansamblu de politici, proceduri sau cerințe

Dovezi de audit: înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit.

Constatări ale auditului: rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit.

Concluzii ale auditului: rezultatele unui audit furnizate de echipa de audit, după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului.

Abrevieri

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

SMC – Sistemul de management al calității;

RMC - Responsabilul cu managementul calității;

CEA – Comisia de Evaluare a Calității;

MC - Managementul calității;

TD – Titular disciplină;

MC – Manualul calității

PO – Procedură operațională a SMC;

PS – Procedură sistem a SMC;

IL – Instrucțiune de lucru SMC;

RAI – Raport de audit intern;
RNC – Raport de neconformități;
RAC – Raport de acțiuni corective;
RAP – Raport de acțiuni preventive.
PCD – Plan - Cadru

IV. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1. Prevederi generale

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

- Au fost identificate procesele necesare ale Sistemului de Management al Calității și a fost stabilită consecutivitatea și interacțiunea dintre aceste procese.
- Au fost determinate criteriile și metodele necesare pentru asigurarea unui control eficient al proceselor.
- Managementul IRIM asigură resursele necesare pentru executarea și monitorizarea proceselor.
- A fost asigurat accesul la informația necesară pentru realizarea și monitorizarea proceselor.
- Se întreprind acțiuni necesare pentru îmbunătățirea continuă a proceselor IRIM dirijează procesele din cadrul Sistemului de Management în conformitate cu prevederile standardului ISO 9001:2008.

În cazul în care va fi transmisă terțelor organizației executarea unui oarecare proces, ce are impact asupra conformității produselor cu cerințele stabilite, IRIM va asigura controlul asupra acestor procese.

4.2. Cerințe referitoare la documentație

Documentația Sistemului de Management al Calității din cadrul IRIM include:

- Declarația de politică în domeniul calității;
- Obiectivele în domeniul calității;
- Manualul SMC;
- Procedurile documentate prevăzute de standardul internațional ISO 9001:2008 și alte proceduri documentate;
- Regulamente interne și alte documente necesare pentru planificarea, realizarea și controlul proceselor;
- Înregistrările calității, prevăzute de standardul internațional ISO 9001:2008 și alte înregistrări referitoare la calitate utilizate în cadrul IRIM.

4.3. Manualul SMC

Manualul Calității se elaborează respectând cerințele ISO 9001:2008 și este utilizat pentru demonstrarea aplicării politicii referitoare la calitate, pentru prezentarea IRIM și a Sistemului de Management al Calității implementat.

Manualul este gestionat de către DMC, care îl elaborează, introduce modificările necesare, îl coordonează cu prorectorii implicați și îl prezintă spre aprobare la Senatul IRIM.

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

4.4. Controlul documentelor

Elaborarea documentelor, ce includ toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

CONTROLUL DOCUMENTELOR INTERNE

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

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

Verificarea și aprobarea documentelor. Orice document poate fi utilizat numai după ce a fost verificat și aprobat conform cerințelor specificate în procedura de asigurare a calității. Verificarea documentelor SMC se execută de Direcția de Management al Calității, care verifică corespunderea documentului prevederilor standardului ISO 9001.

Nivelul de aprobare al documentelor interne ale IRIM este stabilit în procedura de sistem.

CONTROLUL DOCUMENTELOR.

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

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

Distribuirea documentelor. Distribuirea Manualului Calității, procedurilor SMC, regulamentelor și formularelor menționate în aceste documente se face în mod controlat, în interiorul și exteriorul Institutului de către Secretariatul IRIM.

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

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

Retragerea din uz documentelor. Se realizează de către distribuitorul documentului, care consemnează în data retragerii.

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

CONTROLUL DOCUMENTELOR DE ORIGINE EXTERNĂ

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

Consultantul juridic este responsabil de selectarea documentelor legislative aplicabile, includerea lor în nomenclatorul documentelor externe și conștientizarea responsabililor implicați prin plasarea în rețeaua internă a IRIM.

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

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

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

Documentele de proveniență externă sunt modificate numai cu avizul elaboratorului.

Documentele primite de la clienți nu pot fi modificate decât cu acordul acestora.

4.5. Controlul înregistrărilor

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

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

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

Responsabilii pentru fiecare tip de înregistrări sunt indicați în formularul lista înregistrărilor SMC.

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

V. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1. Angajamentul managementului

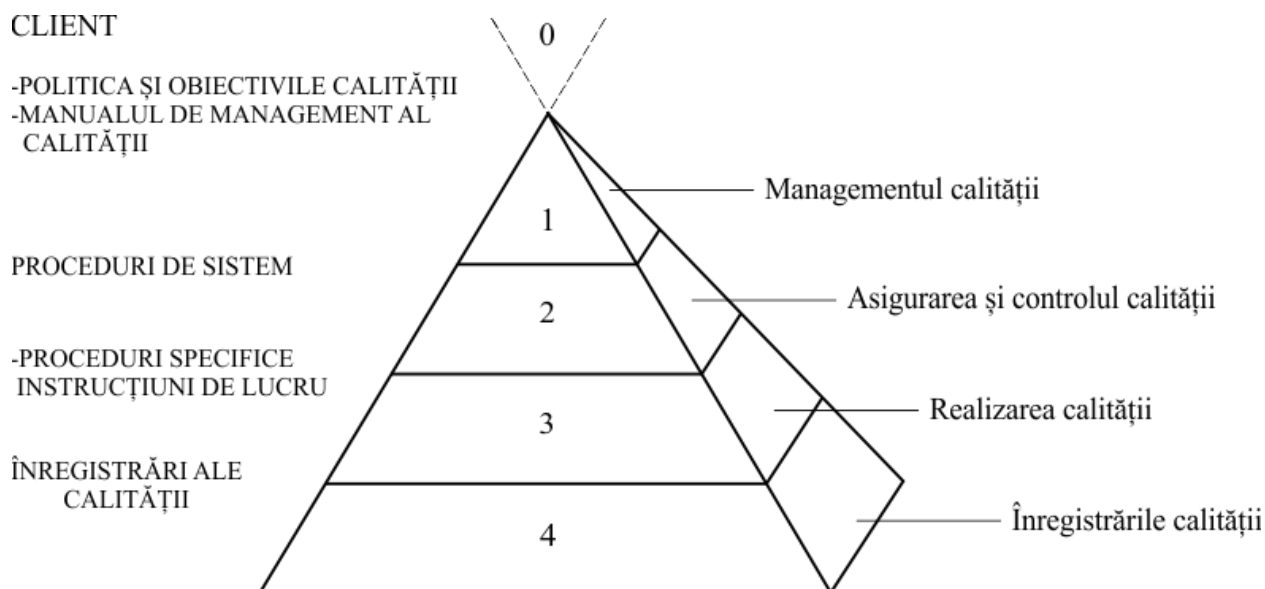
Managementul IRIM, reprezentat prin Rector, se angajează să asigure funcționarea eficientă a Sistemului de Management al Calității, implementat în Institut. Rectorul demonstrează angajamentul său privind dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității prin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

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

5.2. Orientarea către client

Rectorul asigură orientarea IRIM către beneficiari prin:

- comunicarea către personalul IRIM în cadrul întâlnirilor, ședințelor de toate nivelele a importanței identificării și satisfacerii cerințelor și așteptărilor beneficiarilor, cerințelor legale și normative față de serviciile prestate de IRIM;
- monitorizarea gradului de satisfacție a beneficiarilor;
- stabilirea unor canale eficiente de comunicare cu beneficiarii.



5.3. Politica în domeniul calității

Administrația Institutului de Relații Internaționale din Moldova stabilește și reactualizează atunci când este necesar politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor calității. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție. Orientarea generală a organizației privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel. Obiectivele principale privind calitatea, adecvate misiunii universității, sunt următoarele:

1. Institutul de Relații Internaționale din Moldova, are ca obiectiv principal îmbunătățirea continuă a competențelor absolvenților săi prin proiectarea unor programe educaționale dinamice, adaptate continuu la cerințele societății;
2. Extinderea și adecvarea competențelor absolvenților la cerințe noi, precum și perfecționarea cadrelor didactice se realizează și prin cercetarea științifică, prin realizarea de proiecte în cadrul unor parteneriate cu organizații din țară și din străinătate;
3. Institutul de Relații Internaționale din Moldova trebuie să evalueze satisfacția beneficiarului final al serviciilor sale, societatea (prin organizațiile angajatoare), pe care trebuie să le atragă în sprijinirea îmbunătățirii programelor de studiu prin dezvoltarea unor parteneriate cu organizațiile din mediul politic economic, social;
4. Institutul de Relații Internaționale din Moldova trebuie să evalueze satisfacția studenților și să asigure cadrul organizatoric și metodele de participare eficientă a studenților la realizarea proceselor de instruire, de cercetare și la îmbunătățirea acestora;
5. Nivelul serviciilor educaționale depinde de pregătirea, calificarea și reputația științifică a cadrelor didactice. Institutul de Relații Internaționale din Moldova trebuie să evalueze satisfacția

personalului și eficiența muncii și să încurajeze eforturile corpului academic și a întregului personal pentru perfecționare.

Realizarea acestor obiective generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității existent în Institut, a cărui funcționare eficientă și îmbunătățire continuă sunt responsabilitatea managementului la cel mai înalt nivel.

Atingerea obiectivelor calității se face cu participarea întregului personal, documentele ce descriu structura organizatorică stabilind atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea la toate nivelurile. Sistemul de management al calității este alcătuit și funcționează pe baza principiilor managementului calității.

5.4. Obiectivele calității și planificarea SMC

Obiectivele generale (strategice) ale calității sunt stabilite de managementul Institutului în cadrul Planului Strategic privind politica și misiunea IRIM. Obiectivele generale sunt divizate în obiective specifice, care se stabilesc de către fiecare subdiviziune și se generalizează de către DMC .

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

Conducătorii subdiviziunilor monitorizează realizarea obiectivelor în conformitate cu prevederile îmbunătățirii continue.

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

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

5.5. Responsabilități autoritare și comunicare

Pentru dirijarea eficientă a SMC Rectorul aprobă structura organizatorică a Sistemului de Management al Calității al IRIM.

Prin ordinul Rectorului IRIM a fost numit un Reprezentant al managementului pentru SMC. Responsabilitățile și autoritățile pentru activitățile curente și cele ce au efect asupra calității serviciilor / proceselor/ SMC sunt stabilite în fișele postului pentru fiecare angajat. Pentru atingerea obiectivelor stabilite sunt evaluate resursele necesare (tehnice, umane, financiare) și puse prompt la dispoziție.

5.6. Analiza efectuată de management

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

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

Drept elemente de intrare pentru analiza sistemului de management al calității servesc informațiile prezentate de către DMC.

Cel puțin o dată pe an, (de regula în august) este convocată o ședință a managementului IRIM pentru analiza Sistemului de Management al Calității. În cadrul acestei ședințe RMC și DMC prezintă Raportul privind funcționarea și eficiența SMC. Toată documentația generată în cadrul analizelor periodice ale Sistemului de Management al Calității este clasificată și arhivată de către DMC și se află la dispoziția Rectorului și a conducătorilor de subdiviziuni.

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

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

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

- Distribuirea informației care prezintă interes pentru angajații IRIM (cu excepția informației confidențiale) în cadrul ședințelor operative ale catedrelor, decanatelor, prin E-mail sau în alt mod acceptat în cadrul institutului.
- Anunțuri în cadrul ședințelor săptămânale, ședințelor operative ale catedrelor, decanatelor.
- Transmiterea directă a documentelor /informației pe suport de hârtie sau electronic.

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

VI. MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1. Asigurarea resurselor

Administrația IRIM stabilește în comun cu responsabilii din subdiviziuni resursele necesare pentru funcționarea și îmbunătățirea continuă a SMC, îmbunătățirea nivelului de satisfacție al clienților. Resursele necesare sunt incluse în Bugetul anual.

6.2. Resursele umane

În conformitate cu prevederile standardului ISO 9001:2008 calitatea este asigurată prin aplicarea procedurii, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

DEFINIREA ȘI EVALUAREA COMPETENȚELOR

IRIM stabilește competențele necesare pentru personalul care desfășoară activități ce influențează calitatea în Fișele postului și Regulamentele de funcționare a subdiviziunilor.

IRIM evaluează cel puțin o dată în 5 ani competențele cadrelor didactice:

- În cadrul concursului de ocupare a posturilor în conformitate cu Regulamentul cu privire la ocuparea posturilor didactice în instituțiile de învățământ superior universitar din Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.1265 din 16.XI.2004.
- În cadrul concursului de ocupare a funcțiilor în conformitate cu Regulamentul cu privire la alegerea organelor de conducere în instituțiile de învățământ superior universitar din Republica Moldova, aprobat prin Hotărârea Consiliului Ministerului Învățământului nr. 24.4.3 din 19.03.1996.

Pentru evaluarea competențelor personalului auxiliar se utilizează formularul evaluarea competențelor angajaților.

Dacă în rezultatul completării Fișei de evaluare a competențelor angajaților se constată că este necesar ca personalul să fie instruit, atunci acest lucru va fi cuprins în formularul instituțional necesar de instruire.

Fișa de evaluare a competențelor angajaților cu rezultatele evaluării personalului se păstrează la SRU.

ELABORAREA PROGRAMELOR DE INSTRUIRE

Instruirea cadrelor didactice se organizează în diferite moduri, inclusiv:

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

Cel puțin o dată în an Șefa Serviciului Resurse Umane elaborează programul de instruire conform necesităților de instruire identificate.

EVALUAREA EFICIENȚEI INSTRUIRII ȘI ÎNREGISTRAREA INSTRUIRII INDIVIDUALE

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

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

CONȘTIENTIZAREA PERSONALULUI

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

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

Rectorul, prorectorii subliniază permanent la întrunirile avute cu angajații importanța efectuării corecte a activităților de către tot personalul pentru a atinge obiectivele în domeniul calității.

Conducătorii subdiviziunilor organizează întâlniri periodice cu angajații, în care confirmă importanța personalului în atingerea obiectivelor în domeniul calității.

6.3. Mentenanța infrastructurii

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

Procedura se aplică pentru următoarele elemente ale infrastructurii:

- Încăperi și spații (clădiri, spații de lucru, săli de clasă, laboratoare, bibliotecă);
- Echipament pentru procesul de predare-învățare;
- Tehnică informațională;
- Servicii de comunicare (telefonie și Internet);
- Utilități (apă, curent electric, sisteme de ventilare și condiționare).

MENTENANȚA TEHNICII INFORMAȚIONALE

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

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

În cazul necesității unei intervenții neprogramate de mentenanță a echipamentului la firmele specializate, IRIM se adresează pentru efectuarea mentenanței.

În vederea asigurării protecției informației, STI asigură rețele separate și sisteme de parole pentru serviciile ce gestionează informații vulnerabile (Contabilitate, Comisia de admitere, ș.a.).

Informația pentru pagina WEB se prezintă de către colaboratorii IRIM în format electronic și este aprobată de către Prorectorul responsabil de domeniul respectiv.

6.4 Controlul mediului de lucru

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

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

În scopul asigurării unui mediu de lucru favorabil IRIM ține cont de prevederile documentelor normative și legislative în vigoare.

Conducătorii subdiviziunilor întreprinderii planifică și organizează instruirea angajaților în ce privește regulile de protecție a muncii.

VII. REALIZAREA SERVICIULUI

7.1 Planificarea realizării serviciului

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

Etapile planificării proceselor didactice și educaționale includ:

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

Pentru fiecare disciplina titularul cursului elaborează Standardul Curricular, care se analizează și se aprobă la ședința catedrei de profil și conține cerințele minime de realizare a cursului.

7.2 Procese referitoare la relația cu clientul

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *proces referitoare la clienți (beneficiari)*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

Beneficiarii IRIM pot fi divizați în 3 categorii:

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

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

DETERMINAREA CERINȚELOR FAȚĂ DE SERVICII

Cerințele față de serviciile educaționale sunt determinate în:

- Legea învățământului și regulamentele ministerului, enumerate în Nomenclatorul documentelor externe;
- Contractele încheiate cu beneficiarii de servicii.

ANALIZA CONTRACTULUI

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

7.3 Proiectare și dezvoltare

Conformitatea cu această cerință a standardului ISO 9001:2008 se asigură prin aplicarea procedurii *proiectare și dezvoltare*.

Proiectarea și dezvoltarea se utilizează pentru următoarele activități:

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

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

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

În urma studiilor de piață efectuate prin intermediul chestionarii beneficiarilor și în baza analizelor efectuate de personalul didactic al IRIM (proponeri fixate în deciziile catedrelor) se obțin informații referitor la direcții de îmbunătățire a serviciilor educaționale și științifice existente, cât și propuneri de dezvoltare a serviciilor noi. Aceste cercetări stau la baza propunerilor pentru elaborarea planurilor de învățământ, a cursurilor noi, a cercetărilor științifice, a materialelor didactice și/sau îmbunătățirea celor existente.

Planificarea primară a proiectării /dezvoltării se realizează prin intermediul Planurilor de activitate ale catedrelor, care includ informații despre:

- Organizarea procesului de studii;
- Elaborarea și editarea materialelor instructiv-metodice, didactice, articolelor științifice, monografiilor, manualelor;
- Activitatea de cercetare științifică și seminarele științifice;
- Dirijarea cercetărilor științifice ale studenților.

Urmare generalizării informației primite de la catedre, Secția Studii elaborează *planul de proiectare – dezvoltare serviciilor educaționale, planul activității științifice* pentru produsele științifice.

Planificarea activităților didactice se realizează în conformitate cu *regulamentul de activitate didactică în IRIM* în baza Sistemului European de Credite Transferabile. Planificarea activităților științifice se realizează în conformitate cu *regulamentul cu privire la activitatea direcției știință al IRIM*.

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

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

Validarea internă este efectuată de Consiliul Științific, Senatul IRIM. Validarea externă este efectuată de ministerul de resort, Academia de Științe a Moldovei și de finanțatorii proiectelor.

Numai după aprobarea documentației corespunzătoare de către organele abilitate și se poate iniția procesul de realizare a planului de învățământ și activităților științifice.

7.4 Aprovizionarea

În conformitatea cu această cerință a standardului ISO 9001:2008 se asigură prin aplicarea procedurii, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

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

Mobilierul este procurat în funcție de solicitările primite de la intențenți prin intermediul *cererilor de aprovizionare cu bunuri și servicii*. Managerii IRIM sunt responsabili de colectarea solicitărilor și generalizarea informațiilor privind necesarul de aprovizionare cu mobilier. Necesarul de aprovizionare cu birotică și consumabile este stabilit în funcție de stocul disponibil. Necesarul de aprovizionare pentru utilaj și tehnică informațională, servicii de deservire tehnică a utilajului și tehnicii informaționale, se asigură de către Senat în funcție de solicitările primite de la personal.

Necesarul de aprovizionare cu manuale și literatură de specialitate este estimat de personalul serviciului al Bibliotecii IRIM în funcție de Planul de studii, planurile de cercetare științifică și cererea utilizatorilor.

Reieșind din activitatea IRIM, Prorectorul administrare și gospodărie identifică toate categoriile de servicii (procese externalizate), care nu se efectuează de către IRIM, dar care pot influența conformitatea serviciilor educaționale. Pe baza necesarului de aprovizionare se transmit cereri de ofertă către furnizori. IRIM efectuează selectarea furnizorilor pentru toate tipurile de bunuri și servicii achiziționate.

Utilizând informațiile din contracte, referințe, prospecte, Chestionarul de autoevaluare a furnizorului și informația despre colaborările anterioare cu furnizorii, se efectuează evaluarea lor, conform *fișelor de evaluare a furnizorilor*, în care se stabilește punctajul furnizorului.

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

7.5 Producție și furnizare de servicii

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

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

Conformitatea cu această cerință a standardului ISO 9001:2008 se asigură prin aplicarea legislației.

VALIDAREA PROCESELOR

Validarea procesului didactic se efectuează prin modalitatea descrisă în procedura *proiectare și dezvoltare*.

Metode indirecte de validare a procesului educațional sunt următoarele:

- instruirea personalului în conformitate cu Planul de instruire stabilit;
- evaluarea periodică a competențelor personalului conform prevederilor procedurii de proces *resurse umane*;
- evaluarea regulată a nivelului de satisfacție a clientului conform prevederilor procedurii de evaluarea satisfacției beneficiarului;
- monitorizarea feedback-ului de la client.

7.6 Identificare și trasabilitate

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

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

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

Dosarul personal cuprinde documentele menționate în Regulamentul de admitere elaborat de IRIM în baza regulamentului ministerului de resort. Dosarul personal al studentului se păstrează la arhiva IRIM, până la expirarea Contractului de școlarizare.

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

7.7 Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *controlul furnizării serviciului*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite față de dispozitivele de măsurare și monitorizare.

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

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

VIII. MĂSURAREA, ANALIZA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA

8.1. Generalități

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

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

8.2. Monitorizare și măsurare

Satisfacția clientului

Ridicarea gradului de satisfacție a clientului reprezintă un obiectiv important al instituției noastre. Satisfacția clientului (a beneficiarilor direcți ai procesului instructiv-educativ – studenți, masteranzi, doctoranzi) prevede două componente:

- evaluarea gradului de îndeplinire a obiectivelor de dezvoltare profesională (atît pe parcursul participării la cursurile universitare în cadrul instituției, cît și ulterior pe parcursul evoluției profesionale – încadrarea în cîmpul muncii, adaptarea la condițiile socio-economice și științifice prin participarea activă la dezvoltarea societății);
- evaluarea eficacității și eficienței proceselor instructiv-educative proiectate și realizate.

Datele obținute în urma evaluării satisfacției clienților sunt analizate în vederea îmbunătățirii proceselor instructiv-educative din cadrul instituției de învățămînt.

Auditul intern

Pentru creșterea continuă a calității procesului educațional, Institutul de Relații Internaționale din Moldova își planifică și organizează audituri ale calității la intervale planificate pentru:

- verificarea conformității SMC cu cerințele standardului de referință;
- identificarea neconformităților SMC, evidențierea potențialelor neconformități și verificarea modului în care neconformitățile identificate anterior au fost corectate;
- verificarea funcționalității SMC precum și identificarea posibilităților de îmbunătățire a eficacității SMC al universității. Auditul intern este un instrument de management prin intermediul căruia se evaluează punctele tari și punctele slabe ale SMC stabilit în cadrul instituției. Caracterul independent al auditului intern dă siguranța obținerii dovezilor obiective care să demonstreze eficacitatea și eficiența SMC.

Auditurile interne se efectuează la intervale planificate prin *Programul anual de audituri interne* și supus aprobării **Senatului**, luînd în considerare starea și importanța proceselor și zonelor care vor fi audiate, precum și rezultatele auditurilor precedente, pentru a determina dacă SMC:

- este conform cu modalitățile planificate, cu cerințele standardului adoptat și cu cerințele SMC stabilit în cadrul organizației;
- este implementat și menținut în mod eficace.

Planificarea auditului se face în funcție de natura și de importanța activității supuse auditării, personalul care-l efectuează fiind independent, fără responsabilități directe în activitățile ce se supun auditării.

Rezultatele auditurilor se înregistrează în *Rapoarte de audit* și se aduc la cunoștința responsabililor funcțiilor implicate. Entitatea auditată, prin personalul de management responsabil în zonă, propune acțiunile corective ce vor fi întreprinse. Acțiunile auditului de urmărire verifică și înregistrează implementarea și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse.

Rezultatele auditurilor interne fac parte integrantă din datele de intrare ale activităților de analiza efectuată de management și de îmbunătățire continuă.

Monitorizarea și măsurarea proceselor

În Institutul de Relații Internaționale din Moldova se va asigura îmbunătățirea continuă a calității procesului de învățământ, ca esență a vieții universitare prin activități sistematice de evaluare periodică. Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor identificate (managementul activităților și al resurselor, realizarea proceselor instructiv-educative, etc.), factorii de decizie au avut în vedere îmbunătățirea continuă și planificarea acestora în acord cu viziunea și obiectivele strategice ale organizației.

Măsurarea și monitorizarea proceselor se realizează în paralel cu măsurarea și monitorizarea performanței calității învățământului și cercetării, care se face în vederea:

- identificării modalităților de măsurare corespunzătoare proceselor instituției;
- stabilirii măsurii în care obiectivele calității sunt îndeplinite;
- înregistrării datelor și rezultatelor monitorizării și măsurării care să faciliteze analiza acțiunii corective și preventive ulterioare.

Monitorizarea și măsurarea produsului

Institutul de Relații Internaționale din Moldova monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către studenți prin examinare și promovare. Evaluarea calității procesului educațional se realizează prin evaluarea fiecărei discipline din planul de învățământ al unei specializări. Aplicarea procedurii de evaluare internă a disciplinelor presupune:

- Numirea unei comisii de analiză a activităților la disciplina în cauză (curs, seminar), care are în vedere: programa disciplinei aprobată în raport cu necesitățile studenților la specializarea respectivă; conținutul laboratoarelor și/sau seminariilor; rezultatele examinărilor; evaluarea disciplinei de către studenți; discuții cu studenții.
- Raportul comisiei care este prezentat în cadrul ședinței de catedră de către unul din membri.
- Propunerea de măsuri pentru creșterea calității disciplinei analizate. Implementarea acestor măsuri (dacă există) se face de către titularul disciplinei și se verifică de către șeful de catedră.

8.3. Controlul produsului neconform

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001:2008 este asigurată prin aplicarea procedurii *controlul produsului/serviciului neconform*, ce include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

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

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

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

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

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

Responsabilii de procese inițiază acțiuni corective în vederea îndepărtării cauzelor care au generat neconformitățile grave sau repetitive. Rezultatele procesului de control al produsului / serviciului neconform se analizează și pe parcursul auditurilor interne în conformitate cu prevederile procedurii *auditul intern*.

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

Reclamațiile beneficiarilor, recepționate de conducere, conducătorii de subdiviziuni sau oricare angajat al IRIM, sunt direcționate la secretariat pentru a fi înregistrate în *registru reclamațiilor*.

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

Dacă reclamația este întemeiată se inițiază o acțiune corectivă.

8.4. Analiza datelor

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

Responsabilii de procese monitorizează performanțele serviciilor, proceselor și SMC în baza indicatorilor de performanță. Fiecare responsabil analizează datele și indicatorii referitori la subdiviziunea sau procesul pe care îl conduce. Monitorizarea se efectuează în baza comparării indicatorilor reali ai IRIM cu indicatorii planificați.

Responsabilii pentru procese generalizează și analizează datele la nivel de subdiviziune, iar DMC generalizează și analizează datele pentru institut. DMC este responsabilă pentru prezentarea rezultatelor analizei Rectorului și Senatului IRIM.

Rezultatele analizei datelor sunt utilizate în cadrul Analizei din partea managementului IRIM în scopul planificării îmbunătățirii continue.

8.5. Îmbunătățirea SMC

ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

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

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

- Implementarea propunerilor de îmbunătățire înaintate de angajații IRIM;
- Analiza datelor;
- Instruirea personalului;
- Menținerea și perfecționarea documentației Sistemului de Management al Calității;
- Auditurile interne ale SMC;
- Acțiuni corective și preventive;
- Analiza din partea managementului;
- Stabilirea politicii și ajustarea obiectivelor în domeniul calității pentru perioadele următoare.

Acțiuni corective

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

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

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

Acțiunile corective pot fi inițiate de către auditori, responsabilii de procese, DMC. Amploarea acțiunilor corective depinde de importanța problemelor și riscurile existente.

În cazul depistării unei neconformități, DMC în comun cu responsabilii subdiviziunilor implicate, examinează cauzele apariției neconformității și evaluează probabilitatea apariției ei repetate. Dacă este necesar, modifică / completează cauzele indicate inițial, pentru a le defini mai complet.

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

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

Datele referitoare la acțiunile corective inițiate, eficiența realizării lor și cauzele care au condus la apariția neconformităților/incidentelor/reclamațiilor sunt analizate statistic și prezentate de către .

Institutul de Relații Internaționale din Moldova menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate. Datele relevante pentru identificarea

neconformităților potențiale sunt obținute din:

- datele de analiză a necesităților și a satisfacției clienților;
- datele de ieșire de la analiza efectuată de management;
- elementele de ieșire de la analiza datelor, date de măsurare a proceselor;
- înregistrările relevante ale SMC, rezultate ale autoevaluărilor.

Analizele și identificarea cauzelor potențiale ale neconformităților se efectuează anual și atunci când este nevoie la toate nivelurile, de către Direcția Managementului Calității IRIM.

Structura Managementului calității a IRIM

