



PP 10

ÎMBUNĂȚIRE CONTINUĂ



CUPRINS

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



1. SCOP

Stabilirea modului de modificare și îmbunătățire continuă a Sistemului de Management al ASEM.

Descrierea modalităților și responsabilităților pentru colectarea, analiza și interpretarea datelor, obținute în urma monitorizării și măsurării produselor, proceselor și Sistemului de Management al Calitatii

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura *PP 10. ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ* se aplică de către toate subdiviziunile ASEM. în limitele competențelor acestora.

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE

3.1 Terminologie

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

3.2 Abrevieri utilizate

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

SMC – Sistemul de Management al Calității

PS – Procedură a Sistemului de Management al Calității

PP – Procedura de proces

SSDCMC – Secția Studii Dezvoltare Curriculară și Management al Calității

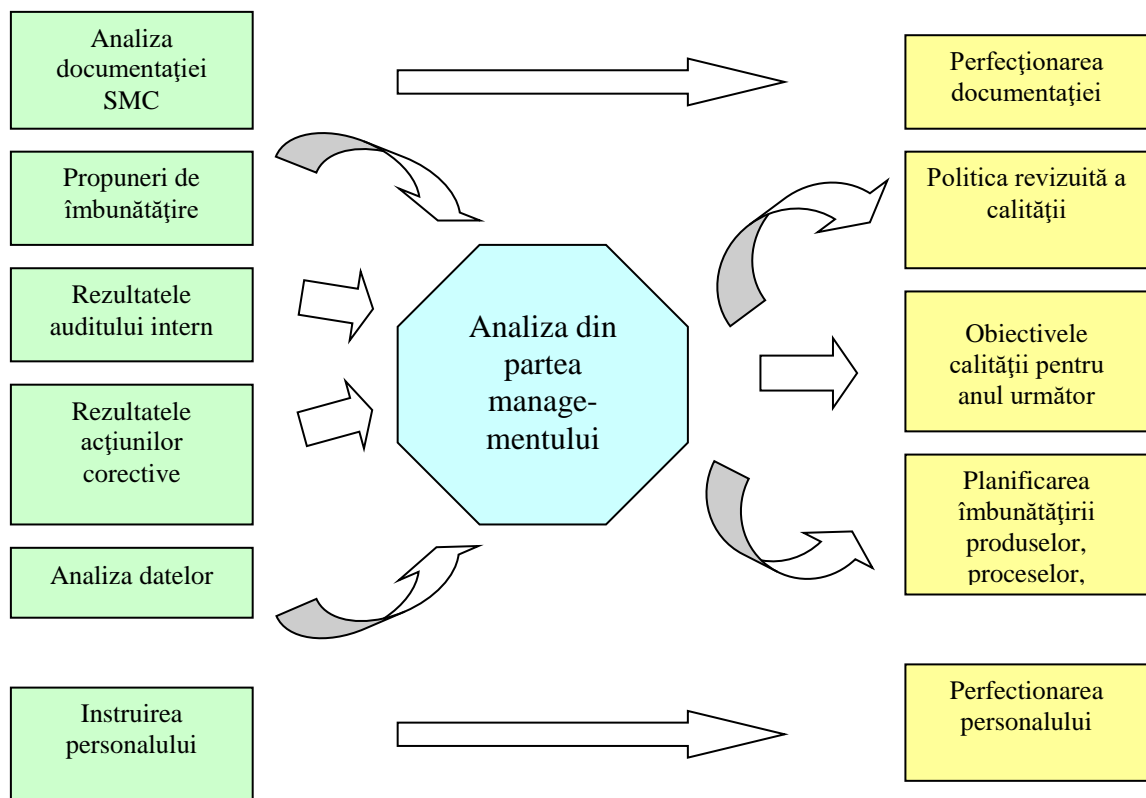
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

4.1 Prevederi generale

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

- Implementarea propunerilor de îmbunătățire înaintate de angajații ASEM;
- Analiza datelor;
- Instruirea personalului (procedura *PP 7.1.2 RESURSE UMANE*);
- Menținerea și perfecționarea documentației Sistemului de Management al Calității (procedura *PS 7.5.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR*)

- Auditurile interne ale SMC (procedura *PS 9.2.2 AUDITUL INTERN*)
- Acțiuni corective (procedura *PS 10.2.2 ACȚIUNI CORECTIVE*)
- Analiza din partea managementului (procedura *PP 5.0 LEADERSHIP*),
- Stabilirea politicii și ajustarea obiectivelor în domeniul calității pentru perioadele următoare.



4.2 Propuneri de îmbunătățire înaintate de angajați

Orice angajat al ASEM poate înainta propuneri de îmbunătățire a serviciilor, proceselor sau SMC. Propunerile de îmbunătățire sunt prezentate de angajați în cadrul procesului de evaluare a satisfacției angajaților în conformitate cu procedura *PP 9.1.2/2 EVALUAREA SATISFACTIEI PERSONALULUI*.

Propunerile selectate pentru implementare sunt prezentate de către SSDCMC la perfectarea raportului pentru Analiza din partea managementului.

Rectorul ține cont de propunerile de îmbunătățire la efectuarea Analizei din partea managementului și la planificarea îmbunătățirii produselor, proceselor și SMC

4.3 Analiza datelor

**PROCEDURA DE PROCES****PP 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ****PAGINA
5/8**

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

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

ASEM a stabilit următorii indicatori de performanță, care urmează a fi măsurați și monitorizați.

Domeniile analizate	Indicatori de performanță	Modul de monitorizare	Responsabil Frecvența raportării rezultatelor
Obiectivele specifice ale calității	Gradul de realizare a obiectivelor	Raportul dintre rezultatul real și cel planificat, %	Fiecare responsabil de proces Trimestrial
Cifra de scolarizare	Nr de studenți înmatriculați	Dinamica de creștere	SSDCMC Anual
Reușita curentă	Nr. de restanțieri	Dinamica	SSDCMC Anual
Rezultatele activității științifice	Numărul lucrărilor științifice elaborate	Dinamica	Serviciul Știință Anual
Competența personalului	Gradul de competența al angajaților	Punctajul obținut la evaluare/ punctajul maxim, % (PP 7.1.2) Dinamica modificării acestor indicatori pe angajați și mediu pe ASEM	SRU La fiecare 5 ani - cadrele didactice
	Calificarea personalului didactic	Nr de profesori cu grad științific	
Instruirea personalului	Eficacitatea instruirii	Evidență statistică	SSDCMC SRU După fiecare curs
Calitatea mentenanței utilajului	Numărul de solicitări pentru reparații neplanificate	Dinamica numărului de cereri pentru reparații neplanificate, pe grupe de mijloace fixe	Centrul de Tehnologii Informaționale și Mijloace Tehnice de Instruire O dată în an

**PROCEDURA DE PROCES****PP 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ****PAGINA
6/8**

Reclamații din partea clienților	Numărul de reclamații	Dinamica numărului de reclamații	SSDCMC O dată în trimestru
Satisfacția clienților	Gradul de satisfacție al clienților	Punctaj obținut / punctaj maximum, % (PP 9.1.2/1) Dinamica modificării acestor indicatori în mediu pe companie și pe clienți	Responsabilii de proces O dată în an
Satisfacția personalului	Gradul de satisfacție al personalului	Punctaj obținut / punctaj maximum, % (PP 9.1.2/2) Dinamica modificării acestor indicatori în mediu pe companie și pe subdiviziuni	Responsabilii de proces O dată în an
Audituri interne	Numărul de neconformități (majore, minore, observații) pentru fiecare proces	Dinamica neconformităților pe procese	SSDCMC După fiecare audit
Controlul proceselor de prestare servicii	Numărul de neconformități ale proceselor depistate	Dinamica indicatorilor de performanță Ponderea neconformităților înlăturate cu rezultat pozitiv în total număr de neconformități	Decanatele Departamentele O dată în trimestru
Acțiuni corective	Numărul de acțiuni corective deschise	Ponderea acțiunilor corective închise cu rezultat pozitiv în total număr de acțiuni corective	SSDCMC O dată în an
Acțiuni preventive	Numărul de acțiuni preventive deschise	Ponderea acțiunilor corective închise cu rezultat pozitiv în total număr de acțiuni corective	SSDCMC O dată în an
Îmbunătățire	Numărul de îmbunătățiri implementate	Îmbunătățiri propuse/număr de angajați Îmbunătățiri implementate / Îmbunătățiri propuse, %	SSDCMC O dată în an

Pentru analiză pot fi utilizate orice tehnici statistice considerate utile.

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

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

5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI



Procedura PP 10. ÎMBUNĂȚIREA CONTINUĂ prevede sarcinile și responsabilitățile indicate mai jos:

RECTORUL

- Coordonarea dezvoltării și implementării sistemului de management al calitatii și îmbunătățirea continuă a eficacității sale;
- Definirea Politicii și obiectivelor în domeniul calității; Promovarea lor în cadrul ASE M pentru a crește conștientizarea, motivarea și implicarea personalului;
- Asigurarea resurselor (tehnice, umane, financiare) necesare pentru aplicarea politicii calității și realizarea obiectivelor stabilite, precum și pentru realizarea și monitorizarea proceselor SMC;
- Efectuarea analizei Sistemului de Management al Calitatii cu evaluarea oportunităților de îmbunătățire a SMC inclusiv a politicii și obiectivelor;
- Determinarea și implementarea acțiunilor necesare pentru realizarea rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a proceselor.
- Analiza propunerilor de îmbunătățire primite de la angajați și luarea deciziei privind alocarea resurselor necesare pentru implementarea acestora.

SSDCMC

- Analiza propunerilor de îmbunătățire a calitatii și prezentarea materialelor pentru analiza din partea conducerii;
- Prezentarea raportului referitor la starea și conformitatea SMC;
- Clasificarea și arhivarea documentației rezultate în urma Analizei din partea managementului;
- Menținerea și perfecționarea documentelor SMC conform procedurii PS 7.5.3;
- Organizarea și analiza rezultatelor auditurilor interne conform procedurii PS 9.2.2;
- Monitorizarea acțiunilor corective conform PS 10.2.2.

RESPONSABILII DE PROCESE

- Stabilirea obiectivelor specifice activităților coordonate și urmărirea îndeplinirii acestora;
- Generarea propunerilor de îmbunătățire;
- Implementarea acțiunilor de îmbunătățire prevăzute în urma Analizei SMC din partea managementului;
- Analiza datelor.



6. REFERINȚE

Procedura *PP 10. ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ* are legătură cu:

MC MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 10

Procedura PS 7.5.3. Controlul documentelor

Procedura PS 7.5.4. Controlul înregistrărilor

Procedura PP 5.0. Leadership

Procedura PP 7.1.2. Resurse umane

Procedura PP 9.1.2/1. Evaluarea satisfactiei beneficiarului.

Procedura PP 9.1.2/2. Evaluarea satisfactiei personalului.

Procedura PS 9.2.2 . Auditul intern

Procedura PS 8.6. Controlul produsului/ serviciului neconform

Procedura PS 10.2.2 Acțiuni corective

Standardul ISO 9001:2015

7. DISTRIBUIRE

Procedura *PP 10. ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ* este distribuită de către Secretariatul ASEM în conformitate cu Lista de distribuire.