



## **PS 7.5.3**

# **CONTROLUL DOCUMENTELOR**



## CUPRINS

1. SCOP .....	3
2. DOMENIU DE APLICARE.....	3
3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE.....	3
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII.....	4
5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	9
6. REFERINȚE .....	11
7. DISTRIBUIRE .....	11

## 1. SCOP

Scopul prezentei proceduri este de a defini responsabilitățile și a descrie metodele utilizate pentru controlul documentelor Sistemului de Management al Calității al ASEM, de a stabili criteriile pentru elaborarea, verificarea, aprobarea, emiterea, distribuirea, arhivarea, analiza și actualizarea acestor documente.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică pentru controlul documentelor Sistemului de Management al Calității al ASEM, care include următoarele 4 categorii de documente:

### I Manualul Sistemului de Management al Calității

### II Proceduri de sistem, proceduri de proces și regulamente

III **Alte documente interne** (Documentele referitoare la procesele de prestare servicii, aprovizionare, asigurarea activității personalului, precum și alte activități reieșind din necesitățile și cerințele de moment; Corespondența).

IV **Documente de origine externă** (acte normative și legale aplicabile, standarde, cerințe ale beneficiarului și părților interesate, autorizații și permise (autorizații de mediu, avize funcționare, buletine informative, publicații)).

Documentele pot fi atât pe suport de hârtie, cât și în formă electronică.

Toate documentele interne, aplicarea cărora influențează calitatea serviciilor și proceselor sunt emise după parcurgerea a 3 faze: elaborare, verificare și aprobare.

## 3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE

### 3.1 Terminologie

**Document** – informație prezentată sub formă scrisă și/sau pe suport electronic care descrie activități, procese, cerințe și responsabilități.

**Procedura de sistem** – mod de efectuare a unei activități specificate de standardul ISO 9001:2015.

**Procedură de proces** - mod specificat de efectuare, îndeplinire a unui proces

**Regulament** - informație prezentată sub formă scrisă și/sau pe suport electronic care descrie cerințe și responsabilități aferente unei activități sau unui proces

**Manualul SMC** – document care descrie Sistemul de management al calității, inclusiv procesele, serviciile și documentele aferente.

### **3.2 Abrevieri utilizate**

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

SMC – Sistemul de Management al Calității

MC – Manualul Calității

PS – Procedură de sistem

PP – Procedură de proces

REG – Regulament

RMC – Reprezentantul managementului pentru calitate

SSDCMC – Secția Studii, Dezvoltare Curriculară și Management al calității

CC – Consiliul Calitatii al ASEM

## **4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII**

### **4.1 MODALITĂȚI DE CONTROL ALE DOCUMENTELOR INTERNE**

#### **4.1.1 Elaborarea documentelor interne**

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

Orice subdiviziune care elaborează documente trebuie să asigure:

- atribuirea unei identități unice prin codificarea documentelor;
- ținerea evidenței documentelor elaborate cât și a modificărilor acestora;
- obținerea avizelor/aprobărilor necesare pe documentele elaborate înainte de distribuire;
- identificarea utilizatorilor și difuzarea documentului aprobat;
- retragerea documentelor anulate atunci când se difuzează noi redacții ale acestora;
- păstrarea fișelor de difuzare a documentelor.

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

SSDCMC generalizează informația primită din subdiviziuni și menține Nomenclatorul general al documentelor interne.

Nomenclatoarele generale ale documentelor în vigoare vor fi reactualizate de către SSDCMC, ori de câte ori este necesar, și difuzate la toți utilizatorii.

Documentele SMC elaborate intern sunt identificate în mod distinct prin cod, denumire, număr redacție și data aprobării.

#### **4.1.2 Verificarea/ aprobarea documentelor.**

Orice document poate fi utilizat numai după ce a fost verificat și aprobat conform cerințelor specificate în procedura de proces PP 7.5.3 ELABORAREA DOCUMENTELOR.

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

Nivelul de aprobare al documentelor interne ale ASEM este stabilit în tabelul următor:

Tipul documentului	Nivelul de aprobare	Comentarii
Politica în domeniul calității	Senatul ASEM	La propunerea Rectorului
Manualul Calității	Senatul ASEM	La propunerea Consiliului de calitate cu viza SSDCMC
Procedurile de sistem	Senatul ASEM	La propunerea SSDCMC
Regulamentele și procedurile de proces	Senatul ASEM	La propunerea conducătorilor de subdiviziuni
Instrucțiuni	Responsabilii de procese	Ex. instrucțiuni de protecția muncii, instrucțiuni de lucru pentru muncitori
Contracte	Rectorul	Cu vizarea prealabilă a documentelor de către Prorectorul implicat și jurist
Fise de post, ordine interne, alte documente legate de organizarea activității personalului	Rectorul	Cu vizarea prealabilă a documentelor de către seful serviciului resurse umane
Note informative către Minister	Rectorul Prorectorul	Cu vizarea prealabilă a documentelor de către Prorectorul implicat
Planuri de studii	Senatul ASEM	Cu vizarea prealabilă a documentelor de către Prorectorul implicat
Correspondența de ieșire	Rectorul	La propunerea conducătorilor de subdiviziuni

**Revizuirea și modificarea / actualizarea documentelor interne ale ASEM**

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

Identificarea necesității de modificare sau actualizare a documentelor interne se face prin analiza de către fiecare elaborator în parte a documentelor emise.

Modificările documentelor interne sunt necesare în următoarele situații:

- modificări în structura organizatorică a Universității;
- modificarea tehnologiilor educaționale existente, introducerea de tehnologii noi;
- propuneri ale angajaților;
- redefinirea politicii în domeniul calității;
- cerințe noi impuse de legi, standarde, norme;
- deficiențe descoperite cu ocazia auditurilor interne sau externe;
- acțiuni corective și preventive.

Angajații ASEM (utilizatorii documentelor) au posibilitatea de a face propuneri de modificare, îmbunătățire, corectare sau clarificare prin *PROPUNERI DE MODIFICARE A DOCUMENTELOR*.

Toate modificările la documente vor fi supuse aceluiași nivel de analiză și aprobare ca și documentele inițiale.

Atunci când modificările la un document sunt majore se recurge la revizuirea întregului document. Nu se admite efectuarea de modificări la proceduri prin adnotări cu creion sau pix direct pe text.

Redacția nouă a documentului modificat este indicată în spațiul corespunzător de pe coperta documentului. Fiecare redacție nouă a documentului înlocuiește redacția precedentă.

**4.1.3 Distribuirea documentelor**

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

Distribuirea MANUALULUI CALITĂȚII, procedurilor SMC, regulamentelor și formularelor menționate în aceste documente se face în mod controlat, în interiorul și exteriorul Universității de către Secretariatul ASEM, prin intermediul Listei de distribuire a documentelor.

Deținătorul unui exemplar de evidență răspunde de păstrarea în siguranță a documentului și trebuie să-l poată pune oricând la dispoziția SSDCMC pentru actualizare sau revizie.

Alte documente menționate în prezenta procedură (aprobată și utilizată la nivel de subdiviziune) sunt distribuite de către executantul documentului responsabililor implicați, prin intermediul *listei de distribuire a documentelor*.

Fiecare subdiviziune va menține evidența procedurilor/ instrucțiunilor pe care le-a elaborat cât și a înregistrărilor care dovedesc difuzarea.

Distribuitorul urmărește retragerea din uz a copiilor învechite a documentelor cu distribuire controlată și înlocuirea lor cu redacțiile actualizate.

Un document cu inscripția *copie necontrolată* poate fi transmis și în cazul în care nu este încă verificat și aprobat sau când este transmis pentru informare unui angajat ce nu este implicat direct în activitatea reglementată de către acest document.

#### 4.1.4 Păstrarea documentelor

Originalele aprobate ale procedurilor SMC, regulamentelor și Manualului Calității sunt păstrate de către SSDCMC.

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.

Documentele sunt păstrate în birouri sau dulapuri care asigură integritatea documentelor și le protejează de acțiunea razelor solare, prafului, umidității sporite a aerului.

#### 4.1.5 Retragerea documentelor

Pentru a se exclude posibilitatea utilizării documentelor depășite sau anulate acestea vor fi prompt retrase din uz.

Retragerea din uz a documentelor se realizează de către distribuitorul documentului, în diverse situații, cele mai importante fiind următoarele:

- încheierea activităților care au necesitat utilizarea acelor documente;
- documentele sunt anulate/ înlocuite;
- documentele prezintă un grad avansat de distrugere.

La retragere se va consemna în *lista de distribuire a documentelor* data retragerii.

În scopul prevenirii utilizării neintenționate a documentelor scoase din uz, dar păstrate pentru orice alt scop, pe prima pagină a acestor documente se aplica inscripția: RETRAS DIN UZ, iar documentele se păstrează în mape separate. La dispariția necesității de utilizare, copiile documentelor sunt distruse, pentru a evita acumularea inutilă de hârtie.

Atunci când un elaborator anulează un document SMC, va informa SSDCMC în vederea actualizării Nomenclatorului documentelor interne.

#### 4.1.6 Arhivarea documentelor

Arhivarea documentelor se realizează în Arhiva ASEM, în spații special amenajate care să asigure condițiile specifice de păstrare, protecția împotriva pierderii, dispariției, deteriorării sau distrugerii acestora ( foc, condens, inundații, furturi, insecte și rozătoare, acte de vandalism, etc).

În arhiva ASEM se transmit următoarele categorii de documente îndosariate, pentru care care se asigură evidența și integritatea fizică pe întreaga perioadă de păstrare:

- cu termen permanent de păstrare;
- cu termen îndelungat de păstrare (mai mult de 10 ani);

- dosarele personalului scriptic peste 2 ani după terminarea lor în lucrările de secretariat.

Pastrarea documentelor in arhiva se efectueaza in conformitate cu Regulamentul Arhivei ASEM.

Transmiterea documentelor în arhivă se efectuează prin intermediul Actelor de predare-primire. Eliberarea documentelor poate fi efectuată doar cu înscrierea obligatorie în Registrul de eliberare a documentelor din arhivă.

La restituirea dosarului sau a documentului transmis, se verifică starea fizică a documentelor precum și prezența tuturor documentelor din dosar, deoarece utilizatorii de dosar eliberat din arhivă poartă răspundere pentru integritatea și complexitatea dosarului și documentelor din el.

În cazul în care în urma verificării integrității și complexității dosarului sau a documentului eliberat din arhivă, se depistează neajunsuri, pentru angajatul care a utilizat documentul se aplică măsuri de răspundere disciplinară.

Dosarele cu termen temporar de păstrare (pînă la 10 ani inclusiv) se arhivează în subdiviziunile structurale ale ASEM.

Durata de arhivare pentru documentele ASEM retrase din uz este prezentată mai jos:

<b>Nr.</b>	<b>Tip document</b>	<b>Durata de arhivare</b>	<b>Locul arhivării</b>
1	Declarațiile de politică și obiectivele în domeniul calității	1 an	SSDCMC
2	Manualul Calitatii	2 ani	SSDCMC
3	Proceduri de sistem	2 ani	SSDCMC
4	Proceduri de proces/Instrucțiuni de lucru	2 ani	SSDCMC
5	Documente contractuale	In conformitate cu legislația în vigoare	Arhiva ASEM
6	Documente financiar-contabile si referitoare la cadre, documente aferente procesului educațional (planuri, teze, analize)	In conformitate cu legislația în vigoare	Arhiva ASEM
7	Legislația, normele, standardele care stau la baza desfășurării activității ASEM.	Nelimitat	Arhiva ASEM

#### **4.1.7 Accesul la documente**

Măsurile de ținere sub control a accesului la documente sunt menite să asigure confidențialitatea anumitor documente/ date interne sau a informațiilor referitoare la beneficiari.

Accesul la documentele beneficiarilor se face numai cu acceptul beneficiarului, atunci cînd acesta a pus această condiție pentru documentele respective.

Accesul la documente a reprezentanților beneficiarilor, organelor de control sau altor organizații se face numai în prezența persoanelor numite de conducere.



**4.1.8 Distrugerea documentelor**

Distrugerea unui document se poate face numai după expirarea perioadei de arhivare și având acceptul Rectorului. Modul de distrugere va fi prin ruperea documentului.

**4.2 CONTROLUL DOCUMENTELOR DE ORIGINE EXTERNĂ****4.2.1 Documente legislative si normative**

Documentele privind cadrul legal de desfășurare a activității în învățământul superior (inclusiv legi, regulamente, hotărâri de guvern, licențe etc.) sunt recepționate de către Serviciul Juridic și de Secretariat ASEM, 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 ASEM.

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

**4.2.2 Literatura de specialitate**

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

**4.2.3 Reguli de control a documentelor externe**

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

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

Copiile documentelor ce conțin reclamații din partea beneficiarilor, petiții trebuie să fie transmise către SSDCMC pentru inițierea acțiunilor corective.

**5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI****RESPONSABILUL DE ELABORAREA DOCUMENTULUI:**

- Elaborarea documentului în baza documentației de referință.
- Respectarea algoritmului de emitere și a formatului stabilit pentru documentele ASEM.
- Atribuirea unei identități unice prin codificarea documentelor în comun cu SSDCMC.

- Ținerea evidenței documentelor elaborate cît și a actualizărilor/ modificărilor acestora.
- Obținerea avizelor/ aprobărilor necesare pe documentele elaborate înainte de distribuire.
- Retragerea documentelor anulate atunci cînd se difuzează noi revizii ale acestora.
- Identificarea utilizatorilor și difuzarea documentelor.
- Păstrarea fișelor de difuzare documente.
- Introducerea eventualelor modificări /integrări cerute de către persoana ce verifică și /sau de persoana ce aprobă documentul.
- Semnarea documentului în spațiul prevăzut pentru aceasta.

**SSDCMC:**

- întocmirea și revizuirea Manualului calității și a procedurilor de sistem;
- atribuirea codurilor pentru procedurile și formularele interne ale SMC astfel încît să fie asigurată unicitatea codificării;
- verificarea corectitudinii documentelor SMC;
- menținerea evidenței centralizate a tuturor documentelor interne ale SMC (manuale, proceduri, regulamente, formulare);
- arhivarea exemplarelor originale ale documentelor interne ale SMC (manual, proceduri, instrucțiuni).

**SERVICIUL JURIDIC:**

- întocmirea listei cu reglementările în vigoare, aplicabile în ASEM și difuzarea la utilizatori.

**SECRETARIATUL ASEM:**

- difuzarea controlată a documentelor SMC în vigoare;.
- retragerea documentelor inechite.

**RESPONSABILUL DE APROBAREA DOCUMENTELOR:**

- Transmiterea către persoana ce a elaborat documentul a comentariilor proprii referitor la eventualele modificări /completări.
- Semnarea în spațiul prevăzut, atestând validitatea documentului.

**UTILIZATORII DOCUMENTELOR:**

- Utilizarea exclusivă a documentelor în vigoare.
- Păstrarea documentelor în asemenea mod, ca ele să rămână lizibile și ușor identificabile

- Separarea și identificarea corespunzătoare a documentelor perimate, în cazul necesității păstrării lor .

## **6. REFERINȚE**

Procedura *PS 7.5.3 – CONTROLUL DOCUMENTELOR SMC* are legătură cu:

- MC 02 MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 7
- Toate documentele Sistemului de Management al Calității
- Regulamentul Arhivei ASEM
- Statutului bibliotecii științifice a ASEM
- Standardul ISO 9001: 2015.

## **7. DISTRIBUIRE**

Procedura *PS 7.5.3 CONTROLUL DOCUMENTELOR* este distribuită de către Secretariat tuturor subdiviziunilor ASEM..