



PS 8.6

CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM



CUPRINS

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

1. SCOP

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

2. DOMENIU DE APLICARE

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

3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE

3.1 Terminologie

Neconformitate – neîndeplinirea sau îndeplinirea neadecvată a unei cerințe.

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

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

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

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

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

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

Corectie = acțiune stabilită pentru eliminarea neconformității.

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

3.2 Abrevieri utilizate

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

SMC – Sistemul de Management al Calității



PS – Procedură a Sistemului de Management al Calității

PP – Procedura de proces

SSDCMC – Secția Studii, Dezvoltare Curriculară și Management al Calității

RMC – Reprezentantul managementului pentru SMC

MECC – Ministerul Educației, Culturii și Cercetării

4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

4.1. Tipuri de neconformitati

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

1. Neconformități în procesul educational și de cercetare științifică:

- Cunoștințe, atitudini, capacități al caror nivel nu corespunde cerințelor specificate de admitere / promovare / absolvire (ex. Însușire nesatisfacătoare a disciplinelor de studiu, pregătirii practice; Aparare nesatisfacătoare a tezei de licență);
- Nerespectarea disciplinei universitare (ex. Lipsuri nemotivate de la ore; Nerespectarea termenelor de prezentare a lucrărilor de curs, etc);
- Neconformități ale planurilor de învățământ, altor documente cu cerințele stabilite;
- Comportament neadecvat al angajatului, care ar putea aduce prejudicii Universității;
- Nivel neadecvat de competență a cadrelor didactice;
- Nivel neadecvat al lucrărilor științifice.

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

ASEM ține sub control produsul / serviciul neconform, utilizând metode concrete de identificare și soluționare a neconformităților.

4.2. Controlul produsului /serviciului neconform depistat în procesul educațional și de cercetare științifică

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

- Admiterea unor studenți cu un nivel slab de cunoștințe;
- Studenții nu reușesc să se adapteze sistemului de pregătire universitar;
- Deficiențe în comunicarea profesională dintre cadrele didactice și studenți;
- Motivare sau pregătire profesională insuficientă a cadrelor didactice;
- etc.

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

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

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

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

- Regulamentul MECC privind admiterea;
- Regulament anual al ASEM privind admiterea;
- Regulamentul-cadru al MECC privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licență;
- Regulamentul de organizare a examenului de finalizare a studiilor superioare de licență în ASEM.
- Exemple de documente de identificare a produsului neconform:
 - Borderouri (în cazul cunoștințelor neadecvate ale abiturienților, studenților, masteranzilor);
 - Procese verbale ale sesiunilor de catedră (în cazul evaluării calității predării);
 - Demersuri (în cazul încălcărilor disciplinei universitare);
 - Registrul de evidență a frecvenței (în cazul lipselor nemotivate de la ore);
 - Registrul grupei (în cazul lipselor nemotivate de la ore)
 - Recenzii (în cazul lucrărilor științifice).

În baza documentelor primare de identificare conducătorii de subdiviziuni duc evidența și poartă responsabilitatea pentru analiza neconformităților din subdiviziunile subordonate, în scopul detectării și soluționării problemelor în domeniul calității.

Prim prorectorul cu activitate didactică, Prorectorul cu activitate științifică și parteneriate generalizează informația și o reflectă în următoarele documente:



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

Rapoartele se prezinta Senatului ASEM, o copie fiind transmisă SSDCMC pentru utilizare in calitate de date de intrare pentru analiza anuala din partea managementului.

Informatia referitoare la neconformitati se analizeaza in cadrul diferitor nivele de conducere ale Universitatii:

- Senatul ASEM;
- Consiliul Calitatii;
- Comitete de asigurare a calității;
- Ședințe ale departamentelor;
- Consiliile facultatilor;
- Comisia de etică.

Rezultatele analizei se utilizeaza de catre responsabilii de procese pentru a stabili modalitatile de tratare a produsului neconform, prin una sau mai multe dintre următoarele metode:

- prin întreprinderea unor corectii / acțiuni de eliminare a neconformității detectate (ex.: studentul se pregateste si sustine repetat examenul);
- prin acceptarea neconformitatii cu derogare (ex. studentul care nu a sustinut examenele de licenta accepta un certificat de studii superioare incomplete);
- prin întreruperea procesului in cazul neconformitatilor critice (ex. studentul nu este admis la sesiune sau este exmatriculat pentru nereusita; cadrul didactic este eliberat din funcție pentru încălcări de disciplină).

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

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

- mai mult de jumătate de grupa academica n-a sustinut examenul;
- lipsa nemotivată la mai mult de 30% din prelegeri;
- etc.

O copie a actiunilor corective deschise se transmite SSDCMC, care le înregistrează în modul stabilit.

La expirarea termenului stabilit pentru acțiunea corectiva, SSDCMC verifică dacă acțiunea a fost aplicată si eficientă. În acest sens se completează rubricile respective ale formularului de actiune corectiva cu date referitoare la rezultatele verificarii (Pozitiv/Negativ).

Rezultatele procesului de control al produsului / serviciului neconform se analizeaza si pe parcursul auditurilor interne in conformitate cu prevederile procedurii *PS 9.2.2 AUDITUL INTERN*.

4.3. Controlul reclamațiilor primite de la beneficiari

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

Reclamațiile beneficiarilor, receptionate de conducere, conducătorii de subdiviziuni sau oricare angajat al ASEM, sunt direcționate la SSDCMC pentru a fi înregistrate în *Registrul Reclamațiilor*. În registru se înregistrează și reclamațiile transmise telefonic/verbal de către beneficiari, în acest caz se menționează cine a primit și cine a transmis reclamația.

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

Dacă reclamația este întemeiată (este din vina ASEM) se inițiază o acțiune corectivă conform procedurii *PS 10.2.2 ACȚIUNI CORECTIVE*.

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

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

Modul de soluționare al reclamației este înregistrat în *Registrul Reclamațiilor*. Toate înregistrările referitoare la modul de remediere a reclamațiilor sunt ținute în evidență în Dosarul de reclamații.

Reclamațiile primite de la beneficiari sunt luate în considerare la evaluarea satisfacției beneficiarului conform procedurii *PP 9.1.2/1*.

4.4. Analiză date

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

5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Procedura *PS 8.6 CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM* prevede sarcinile și responsabilitățile indicate mai jos.

RESPONSABILII DE PROCESE (CONDUCĂTORII DE SUBDIVIZIUNI)

- Efectuarea monitorizarilor necesare pentru identificarea produselor/serviciilor neconforme;
- Înregistrarea și analiza produselor/serviciilor neconforme;

- Stabilirea în comun cu responsabilii implicați a corecțiilor pentru remedierea neconformităților;
- Generalizarea informației și raportarea către nivelele corespunzătoare de conducere ale ASEM;
- Transmiterea către SSDCMC a informației despre reclamațiile primite;

PRIM PRORECTORUL CU ACTIVITATE DIDACTICĂ, PRORECTORUL CU ACTIVITATE ȘTIINȚIFICĂ ȘI PARTENERIATE,

- Analiza regulată a situației privind produsele/serviciile neconforme și raportarea în cadrul Senatului ASEM;
- Aplicarea în comun cu SSDCMC a acțiunilor corective pentru remedierea neconformităților/reclamațiilor și înlăturarea cauzei apariției lor;
- Participarea la evaluarea rezultatelor acțiunilor întreprinse.

SSDCMC, REPREZENTANTUL MANAGEMENTULUI PENTRU CALITATE

- Înregistrarea acțiunilor corective inițiate pentru remedierea neconformităților / reclamațiilor;
- Monitorizarea îndeplinirii acțiunilor corective și informarea persoanelor responsabile;
- Completarea și actualizarea Registrului Reclamațiilor;
- Examinarea, evaluarea și controlul neconformităților comunicate de către clienți.

6. REFERINȚE

Procedura *PS 8.6 CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM* are legătură cu:

MC MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 8

Procedura PS 7.5.3 Controlul documentelor

Procedura PS 7.5.4 Controlul înregistrărilor

Procedura PS 9.2.2 Auditul intern

Procedura PS 10.2.2 Acțiuni corective

Procedura PP 5.0 Leadership

Procedura PP 9.1.2/1 Evaluarea satisfacției beneficiarului

Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei de etică universitară a ASEM

Codul de etică al ASEM



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

Standardul ISO 9001:2015.

7. DISTRIBUIRE

Procedura *PS 8.6. CONTROLUL PRODUSULUI / SERVICIULUI NECONFORM* este distribuită de către Secretariatul ASEM tuturor subdiviziunilor functionale.