



Promo-Soluții SRL

Cod fiscal 1007600051556

MD2023 Mun Chișinău,
str. Uzinelor 90 of 207

GSM: +373 79 84-40-79

E-mail: info@promo-solutii.md

ORDIN nr.06

„Cu privire la aprobarea Redactiei 02 din 03 01 2018 Manualului calității S.C.
“Promo-Soluții” S.R.L.”

din 03.01.2018

mun. Chișinău.

Prin prezentul ordon:

De a introduce Redactia 03.01.2018 a Sistemului de management la S.C.
“PROMO-SOLUȚII” S.R.L

De a pune în sarcină executarea întocmai a prevederilor prezentului
ordin.

De a face cunoștință cu conținutul prezentului ordin tuturor angajaților
sub semnătură.

Controlul executării îmi asum personal

Administrator



Cușnir Dmitrii

ORDIN nr.17

„Cu privire la aprobarea Manualului calității S.C. “Promo-Soluții” S.R.L.”

din 10.11.2017

mun. Chișinău.

Prin prezentul ordon:

De a introduce Sistemul de management la S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L care in activitatea sa se va conduce de 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 directe pentru auditul sistemelor de management al calității și/sau mediului.

De a elabora și aproba Manualul calității S.C. “Promo-Soluții” S.R.L. (Redacția 1 din 10 11 2017).

De a pune în sarcină executarea întocmai a prevederilor prezentului ordin.

De a face cunoștință cu conținutul prezentului ordin tuturor angajaților sub semnătură.

Controlul executării îmi asum personal

Administrator



Cușnir Dmitrii

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L.

Aprobat prin ordinul nr.06 Din 03 ianuarie 2018



Director

Cușnir Dmitrii

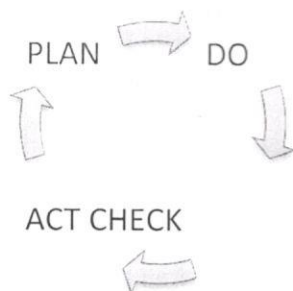
MANUALUL CALITĂȚII (Redactia 02)

Introducere

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. a fost fondată în anul 2007 și are sediul în R.M., MD2023, mun. Chișinău, str. Uzinelor 90 of. 207.

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. aplică în cadrul fiecărui proces modelul Plan-DoCheck-Act (*Planificare – Realizare – Verificare – Îmbunătățire*).



POLITICA S.C. "PROMO - SOLUȚII" S.R.L. ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Misiunea:

Menirea S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L este în satisfacerea cerințelor clienților conform standardelor de calitate.

Obiectivele S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L.:

1. Publicitate;
2. Intermedieri pentru vânzarea unui asortiment larg de mărfuri;
3. Comerț cu ridicata nespecializat;
4. Comerț cu amănuntul în magazine nespecializate, cu vânzare predominantă de produse nealimentare;
5. Comerț cu amănuntul prin intermediul caselor de comenzi sau prin Internet;
6. Intermedieri în comerțul cu produse diverse;
7. Depozitări;
8. Lucrări de instalații electrice;
9. Lucrări de construcții a altor proiecte ingineresti n.c.a.

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. își asumă responsabilitatea pentru asigurarea calității 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.

I. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1.1. Scopul

Manualul calității, este documentul cadru care descrie sistemul de management al calității, 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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L 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 S.C. "PROMO SOLUȚII" S.R.L, în scopul verificării și îmbunătățirii continue a acestora. Conducerea

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L 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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L 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, S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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 activitate 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 profesională: reprezintă o combinație dinamică a atribuțiilor - cu privire la cunoștințe și aplicarea lor, atitudini și responsabilități - care descriu rezultatele colaboratorilor sau modul în care colaboratorii pot să se manifeste la finele unui proiect.

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.

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

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 prestate.

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.

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 domeniile de activitate.

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 (agent economic, persoana fizică).

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: acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei situații nedorite potențiale.

Acțiune corectivă: acțiune 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 activitate

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.

3.9. 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 de managementul calității;

CEA – Comisia de Evaluare a Calității;

MC - Managementul calității;

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

S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L.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 S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L. 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 S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L. dirijează procesele din cadrul Sistemului de Management în conformitate cu prevederile standardului ISO 9001:2008.

În cazul în care va fi transmisă terțelor organizații executarea unui oarecare proces, ce are impact asupra conformității produselor cu cerințele stabilite, S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L.va asigura controlul asupra acestor procese.

4.2. Cerințe referitoare la documentație

Documentația Sistemului de Management al Calității din cadrul S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L. 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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L.

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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. și a Sistemului de Management al Calității implementat.

Manualul Calității intră în vigoare din data aprobării.

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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. și este comunicată responsabilului pentru procesul relevant, care definește necesitățile reale de elaborare și personalul din subordine care va elabora documentul.

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.

Nivelul de aprobare al documentelor interne ale S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. este stabilit în procedura de sistem.

CONTROLUL DOCUMENTELOR.

Revizuirea și modificarea documentelor. Procesul de revizuire și modificare / actualizare a documentelor interne ale S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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 S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L.

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

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 S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L., 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 sunt recepționate, înregistrate și distribuite responsabililor implicați.

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.

S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L. 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 S.C. “PROMO-SOLUȚII” S.R.L. 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

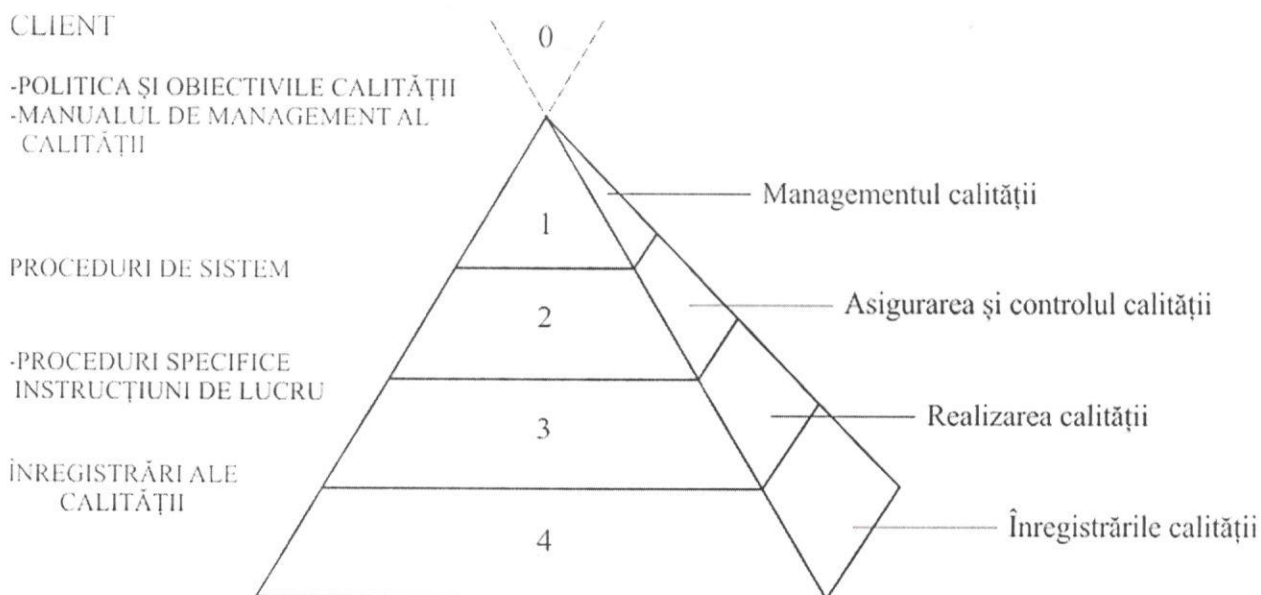
Managementul S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L., reprezentat prin Director, se angajează să asigure funcționarea eficientă a Sistemului de Management al Calității, implementat la întreprindere. Directorul demonstrează angajamentul său privind dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a Sistemului 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

Directorul asigură orientarea S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. către beneficiari prin:

- comunicarea către personalul S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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 S.C. "PROMO - SOLUȚII" S.R.L.;
- monitorizarea gradului de satisfacție a beneficiarilor;
- stabilirea unor canale eficiente de comunicare cu beneficiarii.



5.3. Politica în domeniul calității

Administrația S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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 întreprindere

Realizarea acestor obiective generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității existent la întreprindere, 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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. Obiectivele generale sunt divizate în obiective specifice, care se stabilesc de către fiecare subdiviziune și se generalizează de către D.M.C.

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.

5.5. Responsabilități autoritare și comunicare

Pentru dirijarea eficientă a SMC Directorul aprobă structura organizatorică a Sistemului de Management al Calității al S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L.

Prin ordinul Directorului S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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

Directorul S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. , în comun cu conducătorii de subdiviziuni și D.M.C. 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 D.M.C..

Cel puțin o dată pe an, (de regula în august) este convocată o ședință a managementului S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. pentru analiza Sistemului de Management al Calității. În cadrul acestei ședințe RMC și D.M.C. 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 D.M.C. și se află la dispoziția Directorului și a conducătorilor de subdiviziuni.

Comunicarea verticală între diferite niveluri ierarhice ale organizației – (Director-Director Tehnic-conducătorii de subdiviziuni) este asigurată prin:

- Birourile cu specialiștii cheie ai S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. pentru discutarea și soluționarea operativă a problemelor, anunțuri etc.
- Ordine ale Directorului, 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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. Acest tip de comunicare este asigurat prin:

- Distribuirea informației care prezintă interes pentru angajații S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. (cu excepția informației confidențiale) în cadrul ședințelor operative, prin E-mail sau în alt mod acceptat în cadrul întreprinderii.
 - Anunțuri în cadrul ședințelor săptămânale, ședințelor operative ale subdiviziunilor.
- Transmiterea directă a documentelor /informației pe suport de hârtie sau electronic. Pentru eficientizarea comunicării interne cu tot personalul S.C. "PROMO SOLUȚII" S.R.L.,

➤ VI. MANAGEMENTUL RESURSELOR

6.1. Asigurarea resurselor

Administrația S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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

S.C. "PROMO SOLUȚII" S.R.L. stabilește competențele necesare pentru personalul care desfășoară activități ce influențează calitatea în Fișele postului și Regulamentele de funcționare a subdiviziunilor.

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. evaluează cel puțin o dată în 5 ani competențele cadrelor angajate:

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;

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

D.M.C. 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.

Directorul 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, depozit); ➤ Echipament utilizat în procesul de lucru;
- Tehnică informațională;
- Servicii de comunicare (telefonie și Internet);
- Utilități (apă, curent electric, sisteme de ventilare și condiționare).

MENTENANȚA TEHNICII INFORMAȚIONALE

Echipamentul S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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.
- Instrumentul individual;
- Utilaje;
- Mecanisme

În cazul necesității unei intervenții neprogramate de mentenanță a echipamentului la firmele specializate, S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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, ș.a.).

6.4 Controlul mediului de lucru

În cadrul S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L.

Etapile planificării proceselor didactice și educaționale includ:

- stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale (în cadrul calificărilor),
- stabilirea resurselor necesare,
- proiectarea și dezvoltarea specializărilor.

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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. pot fi divizați în 3 categorii:

- Persoanele fizice;
- Angajatori (companii, organizații);
- Beneficiarii altor servicii prestate de S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L.

Relațiile dintre S.C. "PROMO SOLUȚII" S.R. și beneficiari sunt reglementate prin intermediul contractelor încheiate cu aceștia.

DETERMINAREA CERINȚELOR FAȚĂ DE SERVICII

Cerințele față de serviciile prestate sunt determinate de :

- Legislatia RM;
- Contractele încheiate cu beneficiarii de servicii.

7.3 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.

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.

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

7.4 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.

7.5 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.

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. identifică, verifică, protejează și păstrează în siguranță proprietatea clientului pusă la dispoziție pentru păstrare și informare. S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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.

7.6 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.

VIII. MĂSURAREA, ANALIZA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA

8.1. Generalități

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. 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 (atât pe parcursul participării la cursurile universitare în cadrul instituției, cât și ulterior pe parcursul evoluției profesionale – încadrarea în câmpul 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 activitate. ***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*, luând 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 activitate, ca esență a vieții universitare prin activități sistematice de evaluare periodică. Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor identificate (managementul activităților și al resurselor, realizarea proceselor de activitate, 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, 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

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. monitorizează calitatea serviciilor prestate către clienți prin examinare și promovare. Evaluarea calității serviciilor prestate se realizează prin evaluarea fiecărui contract. Propunerea de măsuri pentru creșterea calității serviciilor prestate analizate. Implementarea acestor măsuri (dacă există) se face de către titularul disciplinei și se verifică de către director

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 realizare a contractelor și după finalizarea acestora pot fi detectate neconformități, ce nu pot fi înlăturate imediat, cum ar fi:

- Neconformități în procesul montării;

➤ Neconformități indicate de beneficiar / angajator S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. ține sub control produsul / serviciul neconform, utilizând metode concrete de identificare și soluționare a neconformităților. Identificarea produsului / serviciului neconform care poate apărea în procesul de prestare a serviciilor 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 activitate pot fi primite reclamații de la beneficiari sau exprimate nemulțămiri privind sistemul de lucru al S.C. "PROMO SOLUȚII" S.R.L., comportamentul angajaților.

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.

Rezultatele analizei datelor sunt utilizate în cadrul Analizei din partea managementului S.C. "PROMO SOLUȚII" S.R.L. în scopul planificării îmbunătățirii continuă.

8.5. Îmbunătățirea SMC

ÎMBUNĂȚĂȚIRE 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.

S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. a adoptat și utilizează următoarele modalități de modificare și îmbunătățire continuă a Sistemului de Management al Calității:

- Implementarea propunerilor de îmbunătățire înaintate de angajații S.C. "PROMO SOLUȚII" S.R.L.;
- 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, D.M.C..

Amploarea acțiunilor corective depinde de importanța problemelor și riscurile existente. În cazul depistării unei neconformități, D.M.C. 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

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 S.C. "PROMO-SOLUȚII" S.R.L. (Director-Director Tehnic-conducătorii de subdiviziuni)

