

INSTRUCTAJ
privind
Sistemul de Management al Calității
în Academia de Poliție

1. Prezentarea - Sistemului de Management al Calității (SMC)

Structura organizatorică a *sistemului de management al calității (SMC) din instituția noastră* are la bază principiul conform căruia, SMC este condus la fiecare nivel al instituției de către managerul nivelului respectiv (Academie – rector, Facultate – decan, Colegiul Național de Afaceri Interne – director, Școală Doctorală – director, departamentele – șef de departament, servicii/birou – șef de serviciu/birou, etc.)

Principalele elemente ale structurii organizatorice a SMC din Academie sunt:

- **Consiliul Calității** – la nivel Academie
- **Comisii ale Calității/Responsabili Calitate**
 - Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității (numită în continuare CEAC-A)
 - Responsabili Calitate (la nivel facultate, departament, serviciu, birou, compartiment, etc.)
- **Serviciul specializat privind gestionarea problematicei calității** - respectiv **S.A.C.I.M.**
- **Colectivul Calității** – la nivelul fiecărei structuri funcționale/compartiment.

SMC la nivelul Academiei este condus de Rector sau de prorectorul delegat care stabilește strategia, politica, obiectivele și prioritățile în domeniul calității, urmărește cunoașterea și aplicarea lor în întreaga instituție, alocă și verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente SMC.

Prorectorul desemnat cu atribuțiuni privind SMC și Directorul General Administrativ – pentru structurile de resortul logistic, conduc și răspund de proiectarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC în sectoarele pentru care sunt responsabili. Ei alocă și urmăresc utilizarea resurselor aferente în aceste sectoare.

Responsabilul pentru managementul calității (**RMC**) este reprezentantul rectorului pentru SMC, numit de acesta prin dispoziție a rectorului. Are responsabilitate și autoritate privind proiectarea, menținerea și îmbunătățirea SMC la nivel de instituțional, făcând parte din cadrul personalului SACIM.

1.1 Responsabilități

Responsabilitățile pentru implementarea dispozițiilor și reglementărilor specifice Sistemului de Management al Calității sunt încredințate Serviciului Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii și responsabilului cu S.M.C. (respectiv Prorectorului 1, responsabil cu activitatea didactică) conform Dispoziției zilnice nr.1 a rectorului.

Totuși, fiecare membru component al Academiei este responsabil de realizarea sarcinilor și obiectivelor calității care îi sunt încredințate, în conformitate cu Politica în domeniul calității și documentația Sistemului Managementului Calității, toate acestea în scopul atingerii obiectivelor și indicatorilor de calitate stabiliți.

Responsabilitățile, prin care se asigură că obiectivele referitoare la calitate sunt atinse, sunt descrise în fișe de post individualizate sau în dispoziții, regulamente, în Manualul Calității, în Codul Calității și în alte documente și prevederi legale.

Responsabilitatea, autoritatea și legăturile funcționale ale personalului care conduce, realizează și controlează activitățile având influența asupra calității sunt definite în dispozițiile Sistemului de Management al Calității, în organigrame, fișe de post, instrucțiuni de lucru și sunt comunicate în interiorul academiei.

1.2. Consiliul Calității

Consiliul Calității – este constituit din toți factorii de conducere ai Academiei care au atribuții pe linia gestionării și asigurării calității învățământului (**rector, prorectori, directorul general administrativ, decanii facultăților, director CNAI, Director Școală Doctorală, etc.**) din **Comisia de evaluare și asigurare a calității**, din **personalul Serviciului Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii și din responsabilii cu managementul calității numiți la nivelul structurilor functionale ale Academiei.**

Consiliul Calității se întrunește periodic cu ocazia stabilirii obiectivelor generale și specifice ale Academiei pe linia asigurării calității, pentru aprobarea **Strategiei de asigurare a calității** și pentru stabilirea activităților prin care aceasta să poată fi îndeplinită, pentru aprobarea Planurilor acțiune și de măsuri pentru implementarea obiectivelor calității, pentru realizarea unor modificări privind organizarea și gestionarea sistemului de management al calității și pentru prezentarea bilanțului anual.

* **Rectorul Academiei** este conducător unic în Academia de Poliție „Alexandru Ioan Cuza” și șef direct al întregului personal al acesteia, având dreptul să delege o parte din atribuții locțiitorilor săi. Rectorul – în domeniul asigurării calității are următoarele atribuții principale:

- stabilește strategia, politica, obiectivele și prioritățile în domeniul calității,
- urmărește cunoașterea și aplicarea lor în întreaga instituție,
- alocă și verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente SMC,
- conduce întreaga activitate a academiei, asigurând respectarea strictă a prevederilor legale printr-un management al calității performant;
- numește prin decizie zilnică Echipa ISO 9001 (compusă din responsabilii de calitate de la nivelul tuturor structurilor Academiei);
- se asigură că procesele necesare pentru funcționarea SMC sunt identificate implementate și menținute la un nivel performant.

* **Prorectorul 1 (responsabil cu activitatea didactică, Responsabil al Sistemului de Management al Calității, Șeful Comisiei de evaluare și asigurare al calității)** se numește în funcție de către Rectorul Academiei din cadrul comunității academice și se subordonează nemijlocit acestuia.

Acesta are următoarele atribuții principale pe linia asigurării calității:

- asigură implementarea SMC în cadrul Academiei;
- elaborează raportul asupra stadiului SMC și îl prezintă în cadrul analizelor efectuate de manageri;
- convoacă ședințele Comisiei de evaluare și asigurare a calității educației, pe care le și conduce (în cazul în care rectorul nu participă);
- informează Consiliul de Administrație al Academiei cu aspectele necesare derulării unui sistem de învățământ de calitate,
- reprezintă Academia pe linie de asigurare a calității, în limitele și condițiile mandatului.

* **Directorul general administrativ** împreună cu **Prorectorul** desemnat cu atribuțiuni privind SMC, conduc și răspund de proiectarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC în sectoarele pentru care sunt responsabili. Ei alocă și urmăresc utilizarea resurselor aferente în aceste sectoare.

* **Responsabilul cu Managementul Calității - RMC:**

- elaborează manualul calității, avizează procedurile generale și de lucru ce privesc asigurarea unui management de calitate, precum și modificările acestora, după caz;
- elaborează programul controalelor interne și asigură evidența controalelor efectuate;
- asigură asistență privind implementarea SMC;
- difuzează documentele referitoare la SMC precum și modificările acestuia;
- elaborează programul/instructajele de instruire a responsabililor SMC;
- participă la ședințele Comisiei de evaluare și asigurare a calității educației (CEAC-A);
- reprezintă Academia la manifestări de asigurare a calității, în limitele mandatului primit;
- ține evidența documentelor SMC și a reviziilor acestora.

1.3. Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității (CEAC-A)

Organismul principal care asigură fundamentarea deciziilor cu privire la politica și obiectivele Academiei referitoare la calitate, precum și aplicarea procedurilor de evaluare internă și de asigurare a calității este *Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității*, de la nivelul Academiei.

Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității (**numită în continuare CEAC-A**) reprezintă de asemenea organismul de coordonare a activităților de evaluare și asigurare a calității procesului educațional și de cercetare la nivelul instituției.

Comisia este un organ de lucru al conducerii și Senatului Academiei de Poliție care gestionează activitatea pe linia asigurării unui management al calității procesului educațional, în acord cu standardele de la nivel național și european și în conformitate cu exigențele A.R.A.C.I.S. privind organizarea și desfășurarea învățământului superior.

Comisia este alcătuită din **5 membri**: prorectorul cu activitatea didactică - care asigură conducerea operativă a comisiei, 3 cadre didactice, un reprezentant al studenților și un reprezentant al Ministerului Afacerilor Interne ca angajator, cu statut de invitat.

Activitatea Comisiei de evaluare și asigurare a calității de la nivelul Academiei, precum și a responsabililor de calitate, este asistată, îndrumată și monitorizată de către Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii.

Atribuțiile Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității sunt:

- **elaborează anual**, un **raport** privind calitatea serviciilor educaționale din instituție și propune noi măsuri de creșterea calității.

Raportul este adus la cunoștința beneficiarului direct, pus la dispoziția Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (A.R.A.C.I.S.) și înaintat la Direcția Generală a Învățământului Superior.

- **elaborează și coordonează** aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de organismul de conducere;

- **realizează** anual sondaje de investigare a opiniilor studenților, absolvenților și angajatorilor privind calitatea serviciilor educaționale, prin catedra de specialitate;

- **elaborează** propria bază de date și informații privind calitatea serviciilor educaționale prestate, structurate pe standarde și indicatori de performanță la nivel instituțional și pe fiecare program de studiu;

- **evaluează anual**, calitatea activității fiecărui cadru didactic și a fiecărui program de studiu;

- **elaborează propuneri** de îmbunătățire a calității ținând cont de standardele de referință și ghidul de bune practici elaborate de A.R.A.C.I.S.;

- **cooperează** cu Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior, cu beneficiarul direct, cu instituții care au atribuții în domeniul calității învățământului

- **analizează** efectele măsurilor ce vizează asigurarea calității și îmbunătățirea acesteia, aprobate de factorii de conducere ai acesteia.

1.4. Sarcinile subcomisilor pentru asigurarea calității de la nivelul fiecărei facultăți și ale responsabilii de calitate pentru celelalte structuri și compartimente funcționale ale Academiei:

Acești responsabili de calitate au rolul de a organiza și îndeplini acțiunile de monitorizare și evaluare anuală a calității programelor de studii, respectiv a celorlalte activități suport desfășurate în cadrul acestora.

Conducerile facultăților, departamentelor, respectiv a structurilor și compartimentelor din Academie, precum și **fiecare cadru didactic**, personal didactic auxiliar sau nedidactic, **răspund personal de asigurarea calității** fiecărei activități pe care o desfășoară.

Responsabilii privind Managementul Calității de la nivelul structurilor Academiei au următoarele atribuțiuni și sarcini:

- Participă la elaborarea/revizuirea **Manualului calității și Codul Calității**, la elaborarea/revizuirea procedurilor generale și specifice, precum și la modificarea periodică a acestora;
- Asigură implementarea Sistemului de Management al Calității (SMC) la nivelul structurii din care face parte și coordonează activitățile SMC în cadrul acesteia;

- Difuzează documentele referitoare la SMC și face cunoscute personalului din cadrul structurii proprii - modificările intervenite;
- Reprezintă structura și participă/însoțește echipele de evaluare și control cu ocazia auditurilor/controalelor/evaluărilor executate la nivelul structurii, pregătește documentația și supraveghează efectuarea verificărilor;
- Constată îndeplinirea/neîndeplinirea obiectivelor cu ocazia evaluărilor/auditurilor/controalelor interne sau externe și ia măsuri pentru remedierea neconformităților, urmărind modul de rezolvare a lor ;
- Urmăresc implementarea acțiunilor corective luate ca urmare a rapoartelor de neconformitate întocmite de organismele de evaluare/certificare și raportează rezolvarea acestor neconformități organismului care a întocmit raportul respectiv;
- Colectează informații în vederea analizării lor și demonstrează utilitatea și eficacitatea sistemului de management al calității în cadrul structurii, urmărind, arhivând și ținând evidența acreditărilor și a certificatelor de calitate a serviciilor/materialelor/produselor oferite beneficiarilor;
- Țin evidența documentelor privind asigurarea unui management al calității performant și coordonează activitatea de realizare a analizelor anuale privind eficiența sistemului calității;
- Transmit periodic către **Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii** toate informațiile care certifică realizarea obiectivelor calității (acreditări de programe noi/rezultate bune/premii/recunoașteri/certificări, etc. obținute în cadrul structurii de structură sau de către personalul propriu) – pentru completarea Mapei Calității.

Pe lângă acestea, **responsabilul privind managementul calității** din cadrul structurilor Academiei este cel care participă la:

- definirea în mod explicit a valorilor, principiilor și indicatorilor calității pentru structura din care face parte;
- construirea, prin participare, dezbateri sau consens cu toți “purtătorii de interese” (studenți, părinți, cadre didactice, personal administrativ, angajatori, administrație locală, alți reprezentanți ai beneficiarilor) a unor modele, în privința valorilor, principiilor și indicatorilor de calitate;
- urmărirea respectării, în toate procedurile curente de organizare și funcționare și de dezvoltare, a valorilor, principiilor și indicatorilor conveniți, precum și a cerințelor unui învățământ modern și performant;
- evaluarea impactului tuturor proceselor, mai ales al procesului de învățământ, și al tuturor activităților desfășurate în Academie asupra calității educației oferite și raportarea în fața autorităților și a beneficiarilor asupra modului în care a fost asigurată calitatea;
- propunerea măsurilor de optimizare / creștere / dezvoltare a calității educației oferite compartiment – la nivelul conceptului, al principiilor, al indicatorilor, al standardelor profesionale.

* sarcinile și atribuțiunile au fost extrase din documentația care reglementează funcționarea structurilor, ca parte a Sistemului de Management al Calității (SMC), respectiv **Manualul Calității** și din **Codul Calității Serviciilor Educaționale** al Academiei de Poliție.

1.5. Rolul Serviciului Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii

Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii este structura executivă a Academiei care are misiunea de coordonare și implementare a obiectivelor și normelor de calitate , pentru realizarea conformității sistemului de management al calității cu standardele de referință.

Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii duce la îndeplinire hotărârile **Comisiei de evaluare și asigurare a calității** și derulează activitățile curente legate de asigurarea calității, la nivel de Academie.

Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii este subordonat **Rectorului** Academiei, în calitate de responsabil direct pentru managementul calității și are relații de tip funcțional și de colaborare cu structurile universitare și administrative din Academie.

Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii are ca obiectiv fundamental asigurarea bunei funcționări a Sistemului de Management al Calității (SMC) prin proiectarea, implementarea, actualizarea și supravegherea continuă a acestuia.

Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologiei reprezintă o structură funcțională în cadrul Academiei, cu rol de coordonare, îndrumare și execuție, care sprijină **Comisia pentru evaluare și asigurare a calității la nivel de Academie** în realizarea managementului calității, prin planificarea acțiunilor, organizarea echipelor de lucru pentru elaborarea documentelor și instruirea personalului privind asigurarea calității.

2. Prezentarea Planurilor de acțiune și de măsuri în vederea punerii în aplicare a sistemului de management al calității (SMC) și pentru menținerea standardelor de calitate.

A. Se va prezenta:

2.1 - Planul de activități pe linia asigurării calității procesului educațional în Academia de Poliție în anul universitar 2017/2018, Nr. 3608/06.07.2017.

2.2 - Programul de măsuri pentru îmbunătățirea calității procesului de învățământ în Academia de Poliție - anul universitar 2017/2018, Nr. 3609/06.07.2017.

B. Se va reaminti: Adresa nr. 3607/06.07.2017 – transmisă structurilor de învățământ ale Academiei cu documentele ce trebuie întocmite și care vor face obiectul unui proces de autoevaluare internă, în perioada 09.04 - 25.05.2018, de către membrii Comisiei de evaluare și asigurarea a calității învățământului, sprijiniți de personalul Serviciului Asigurarea Calității Învățământului și Metodologiei.

3. Stabilirea calendarului activităților de monitorizare și evaluare a realizării sarcinilor din Planurile de activități și acțiuni, de către membrii Comisiei de evaluare și asigurarea calității și personalul SACIM.

- Consultarea structurilor și stabilirea perioadelor în care se vor derula verificările pentru fiecare structură în parte.
- Stabilirea obiectivelor de control și verificare.

**(i) Șef Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologiei
Comisar șef de poliție**

MARCEL BOCȘA

**Întocmit
Responsabil Managementul Calității
Cms. șef de poliție**

DAN DORU