

Aprobat,
Director,
Apostol Laura Liliana

Data: 9.09. 2019

MANUALUL CALITĂȚII

1. Cod: MQ 01, ediția4, revizia 3/2019
2. Standard aplicabil: CADRUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL PREUNIVERSITAR TEHNIC din România/Ediția 9/21 ianuarie 2005;
SR EN ISO 9001:2001 – SISTEME DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII - CERINȚE

Exemplar nr. 1

	Nume și prenume	Funcția	Semnătura	Data
Întocmit	Țilică Daniela	Membru C.E.A.C.		2019
Avizat	Apostol Laura Liliana	Director		2019

NOTĂ: Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.

Confidențial	<i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i>	Pagina 1/31
--------------	---	-------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

Cuprins		
I. Generalități		5
I.1. Confidențialitate		5
I.2. Scopul și domeniul		5
I.3. Documente de referință		6
I.4. Alte informații referitoare la Manualul calității		6
II. Descrierea organizației		7
II.1. Date de identificare		7
II.2. Scurt istoric al Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”		7
II.3. Statutul juridic		8
II.4. Organizare		8
II.5. Misiunea Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”		8
II.6. Obiectivele managementului strategic		10
III. Definiții și abrevieri		12
III.1. Definiții		12
III.2. Abrevieri		12
IV. Sistemul de management al calității		13
IV.1. Cerințe generale		13
IV.1.1. Identificarea proceselor		13
IV.1.2. Identificarea interconexiunilor		14
IV.1.3. Documentarea proceselor		14
IV.1.4. Alocarea responsabilităților		14
IV.1.5. Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor		14
IV.2. Cerințe referitoare la documentație		15
IV.2.1. Generalități		15
IV.2.2. Controlul Manualului calității		15
IV.2.3. Controlul documentelor		16
IV.2.4. Controlul înregistrărilor		17

<i>Confidențial</i>	<i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i>	<i>Pagina 2/31</i>
---------------------	---	--------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

V. Responsabilitatea managementului	17
V.1. Angajamentul managementului	17
V.2. Orientarea către client	18
V.3. Politica în domeniul calității	18
V.4. Planificare	20
V.4.1. Obiectivele calității	20
V.4.2. Planificarea sistemului de management al calității	21
V.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare	21
V.5.1. Responsabilitate și autoritate	21
V.5.2. Reprezentantul managementului	21
V.5.3. Comunicarea internă	22
V.6. Analiza efectuată de management	23
VI. Managementul resurselor	23
VI.1. Asigurarea resurselor	23
VI.2. Asigurarea resurselor umane	23
VI.2.1. Generalități	23
VI.2.2. Competență, conștientizare și instruire	24
VI.3. Asigurarea infrastructurii	24
VI.4. Asigurarea mediului de lucru	24
VII. Realizarea produsului	24
VII.1. Planificarea	24
VII.2. Procese referitoare la relația cu clientul	24
VII.3. Aprovizionare	25
VII.4. Producție și procese suport	25
VII.4.1. Controlul procesului de învățământ	25
VII.4.2. Validarea procesului didactic	25
VII.4.3. Identificare și trasabilitate	25
VII.5. Controlul proceselor suport	26
VIII. Măsurare, analiză și îmbunătățire	26

<i>Confidențial</i>	<i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i>	<i>Pagina 3/31</i>
---------------------	---	--------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

VIII.1. Generalități	26
VIII.2. Monitorizare și măsurare	26
VIII.2.1. Satisfacția clientului	26
VIII.2.2. Autoevaluarea	27
VIII.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor	27
VIII.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului	27
VIII.3. Controlul produsului neconform (perturbări majore)	28
VIII.4. Analiza datelor	29
VIII.5. Îmbunătățire SMC	29
VIII.5.1. Îmbunătățire continuă	29
VIII.5.2. Acțiuni corective	30
VIII.5.3. Acțiuni preventive	30

<i>Confidențial</i>	<i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i>	<i>Pagina 4/31</i>
---------------------	---	--------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

I. Generalități

I.1. Confidențialitate

Acest document este proprietate exclusivă a *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” București*. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al managementului calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau al responsabilului Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității.

Încălcarea acestei prevederi permite proprietarului acționarea în instanță a celor aflați în culpă, pentru recuperarea daunelor materiale și morale produse. Prezentul Manual al calității intră sub incidența Legii Drepturilor de Autor nr. 8/1996.

I.2. Scopul și domeniul

Prezentul *Manual al managementului calității* prevede condiții referitoare la Sistemului de Management al Calității conform SR EN ISO 9001:2001, pentru a demonstra capacitatea *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” București* de a realiza produse conforme cu cerințele clienților.

Prin Sistemul de management al calității se dorește îmbunătățirea eficacității proceselor desfășurate în cadrul organizației și, de asemenea, se dorește a se da clienților organizației garanția că se livrează constant calitatea dorită.

Prezentul *Manual al calității* este utilizat atât în procesul de instruire a personalului organizației, în procesul de certificare a sistemului de management al calității, cât și în relația cu clienții. *Manualul calității* constituie cerințe obligatorii pentru întreaga organizație și pentru fiecare angajat și se utilizează pentru documentarea și ținerea sub control a proceselor din *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* în scopul verificării eficacității acestora.

Manualul Calității este utilizat de conducerea și personalul școlii în desfășurarea activităților curente, pentru auditurile interne și pentru analizele de management ale sistemului de management al calității.

Manualul Calității este, de asemenea, utilizat de către organismul de certificare a unităților de învățământ pentru evaluarea Sistemului de Management al Calității, acordarea și menținerea certificării.

I.3. Documente de referință

<i>Confidențial</i>	<p>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</p> <p>Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</p>	<i>Pagina 5/31</i>
---------------------	--	--------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

Prezentul Manual al Managementului Calitatii prezinta ca documente de referință următoarele standarde:

- SR EN ISO 9001:2001 – Sisteme de management al calitatii. Cerințe;
- SR EN ISO 9000:2001 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9004:2001 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor;
- SR ISO 10013:2002 – Ghid pentru documentația sistemului de management al calității;
- ISO 19011:2002 – Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau de mediu.

Cerințe legale și de reglementare legală valabile:
 Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea O.G. nr. 75 /2005 privind asigurarea calității educației,
 H.G. nr. 125/2005 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a ARACIP cu modificările ulterioare.

I.4. Alte informații referitoare la Manualul Calității

Manualul Calității – cod MQ 01, ediția 4, revizia 3 – descrie modul în care funcționează și se aplică Sistemul de Management al Calității în cadrul *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”*. Manualul a fost elaborat în conformitate cu cerințele *Ghidului pentru elaborarea manualelor calității*.

Manualul Calității intră în vigoare odată cu aprobarea sa de către Directorul *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”* și după aprobare, gestionarea acestuia este în sarcina C.E.A.C.

Modificarea *Manualului Calității* este efectuată din dispoziția și sub îndrumarea Responsabilului C.E.A.C. și aprobată de către Directorul *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”*. Modificarea poate fi determinată de rezultatele analizei periodice efectuate de management, de apariția unor modificări funcționale sau organizatorice, precum și de rezultatul auditului extern efectuat de organismul de certificare.

Compartimentul Calitate dispune retragerea exemplarelor ieșite din uz și înlocuirea lor cu cele modificate.

II. Descrierea organizației

<i>Confidențial</i>	Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.	<i>Pagina 6/31</i>
---------------------	---	--------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

II.1. Date de identificare

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” este situat în sectorul 6 al Municipiului București, Aleea Pravăț, nr. 24, Tel/fax: 021 4130438; adresa de e-mail: asachi_ro@yahoo.com; site: www.ct-asachi.ro.

Școala este amplasată în zona centrală a sectorului 6, având legături directe cu majoritatea cartierelor rezidențiale ale orașului, așa că se adresează unei populații școlare situate în tot Bucureștiul, deservind și împrejurimile pe o rază de 50 km.

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” este o unitate școlară pentru învățământ de masă, finanțat din resurse publice și din autofinanțare. Școala a adoptat sistemul tradițional de învățământ cu frecvență și cu frecvență redusă.

Școala noastră oferă instruire în domeniile: real (științe ale naturii), textile – pielărie (tehnician designer vestimentar), tehnic (producție media).

Având în vedere că este singura școală care asigură o instruire de specialitate de nivel 3 și 3 avansat în domeniul textile pielărie, ea recrutează elevi din întreaga regiune, absolvenți de opt clase. De asemenea, începând cu anul școlar 2015-2016 am diversificat oferta educațională cu noi specialități în domeniile producție media și economic. Pentru absolvenții de liceu oferim și specializările analist programator și tehnician în activități de secretariat.

II.2. Scurt istoric al Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” este unul dintre liceele „tinere” ale capitalei, înființat în primul an după Revoluția din 1989. Istoria sa a fost tumultuoasă și controversată, expresie firească a nemulțumirilor acumulate și a dorințelor neîmplinite din perioada dictaturii ceaușiste.

În anii '80, când tendința învățământului românesc a fost orientată către industrializarea țării și crearea forței de muncă, *Liceul Nr. 33*, apărut inițial în 1965 pe lângă Școala Normală, a fost transformat în liceu industrial. Noul *Liceu de Industrie Ușoara Nr. 28* este patronat de Ministerul Industriei Ușoare, interesat în pregătirea teoretică și practică a viitorilor muncitori și ingineri din domeniu. Prin schimbarea profilului, liceul pregătește, de fapt, viitorii muncitori de la Apaca, situată în imediata vecinătate. Corpul profesoral a suferit, de asemenea, schimbări, primind în mijlocul său ingineri și maiștri instructori, detașați din producție pentru a asigura pregătirea de specialitate a elevilor.

După Revoluția din 1989, în urma unor evenimente dramatice, s-a realizat scindarea *Liceului de Industrie Ușoara Nr. 28* în actualul *Liceu Teoretic „Grigore Moisil”*, rămas să funcționeze în

Confidențial	Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.	Pagina 7/31
--------------	---	-------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

vechea locație și *Grupul Școlar de Industrie Ușoară*.

După câțiva ani liceul și-a schimbat denumirea în *Grupul Școlar Industrial „Gheorghe Asachi”*, realizându-se astfel o punte de legătură cu numele *Universității Tehnice „Gheorghe Asachi” din Iași*, singura facultate de industrie ușoară din țară. Actul de naștere al liceului a fost definitivat la data de 6 decembrie 1993, având ca patron spiritual pe *Sfântul Nicolae*.

Din septembrie 2009, prin recunoașterea întregii istorii, Grupul Școlar Industrial a primit denumirea de *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”*. Liceul are clase de liceu zi profil real, specializările științe ale naturii; liceu zi profil tehnic, specializările tehnician designer vestimentar, tehnician operator tehnică de calcul, producție media; învățământ postliceal profil tehnic, calificările analist programator, tehnician în activități de secretariat, creator proiectant îmbrăcăminte și învățământ cu frecvență redusă, profil real și profil uman, specializarea științe sociale. *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* se bucură de popularitate printr-un colectiv de cadre didactice inimos și elevi talentați.

II.3. Statutul juridic

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” este o instituție de învățământ de stat care funcționează în baza Constituției României din 1999, a Legii Educației Naționale Nr. 1 din 2011, OMECTS 4925 din 2005 referitor la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, a altor documente și acte normative referitoare la sistemul de învățământ.

II.4. Organizare

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” este o instituție de învățământ public, cu personalitate juridică. Structura organizatorică generală a liceului, cu principalele compartimente și subordonarea acestora, este prezentată în Organigrama școlii.

II.5. Misiunea Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”

Școala noastră este locul unde fiecare elev își atinge maximum de capacități intelectuale, morale, civice și de lucru în echipă pentru dezvoltarea calității individuale și integrarea într-un mediu social concurențial.

În școala noastră elevul va beneficia de un învățământ:

- *re tehnologizat* (laboratoare dotate corespunzător, accesul la comunicații electronice, funcționarea rețelei informaționale, tehnologii didactice audiovizuale modernizate);

Confidențial	Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.	Pagina 8/31
--------------	---	-------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

- *recuplat cu nevoile de calificare, mobilitate și flexibilitate* resimțite de economie prin piața muncii, administrația locală, viața socială și cultura societății noastre românești și europene;

- *deschis*, promovând egalitatea șanselor, care să dezvolte dimensiunea europeană în educație la toate nivelurile și să faciliteze accesul larg, transnațional, la resursele educaționale din Europa;

- *cu standarde ridicate*, orientat spre cercetarea științifică și inovarea în practica pedagogică și în elaborarea materialelor educaționale, prin utilizarea noilor tehnologii informaționale și de comunicare;

- *bazat pe un bun management profesional* în toate domeniile funcționale esențiale și prin toate funcțiile manageriale recunoscute.

Pregătirea profesională a elevilor din școala noastră:

- va fi echivalentă cu pregătirea standard din alte țări europene;
- va urmări adaptarea lor la viitoarele schimbări economice și culturale;
- va avea în vedere integrarea lor socială;
- va încuraja afirmarea tânărului cu aptitudini deosebite.

Toți elevii devin competitivi deoarece școala noastră va asigura:

- formarea competențelor necesare integrării sociale și învățării permanente în vederea adaptării la schimbările rapide din toate domeniile;
- formarea atitudinilor moral-civice necesare pentru a face față amenințărilor la adresa omului și societății (violența, imoralitatea, drogurile, etc.);
- șanse egale la instruire.

Demersul nostru educațional, alături de familie și comunitate, are ca ideal dezvoltarea liberă, integrală și armonioasă a individualității umane, formarea personalității autonome și creative a tinerilor ce vor deveni apti pentru integrarea socio-culturală și profesională deplină într-o lume dinamică, supusă unor transformări continue.

Școala noastră va forma un absolvent autonom, responsabil, în măsură să decidă asupra propriilor trasee de dezvoltare profesională.

În parteneriat cu ceilalți factori interesați de educație, școala va funcționa într-un proces al „transparenței” și al „transferabilității” competențelor profesionale.

Misiunea Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București este: să ofere educație la standarde de calitate generate de integrarea europeană a României, pentru desăvârșirea intelectuală, morală și profesională a elevilor, în vederea asigurării resurselor umane în domeniul

<i>Confidențial</i>	<p>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</p> <p>Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</p>	<i>Pagina 9/31</i>
---------------------	--	--------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

profilurilor de pregătire, ca o condiție a progresului economic și cultural al comunității locale, în special și al țării noastre, în general.

II.6. Obiectivele managementului strategic

Conform *Planului de Acțiune al Școlii*, obiectivele managementului strategic al *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”* au în vedere prioritățile naționale, regionale și locale privind educația.

Aderarea României la Uniunea Europeană impune crearea unui învățământ profesional și tehnic bazat pe competențe și transparență, care să se plieze pe o serie de influențe și oportunități externe. Pentru consolidarea realizărilor reformei, învățământul profesional și tehnic trebuie să manifeste flexibilitate față de noile cerințe ale economiei și să permită evaluarea continuă în vederea certificării.

La nivel național au fost stabilite următoarele priorități:

- Învățarea centrată pe elev,
- Parteneriatul cu întreprinderile,
- Dezvoltarea de curriculum,
- Dezvoltarea de standarde de performanță,
- Formarea continuă a personalului,
- Asigurarea calității,
- Orientare și consiliere,
- Implementarea și dezvoltarea sistemului informațional,
- Modernizarea bazei materiale,
- Management educațional,
- Șanse egale,
- Utilizarea tehnologiei informatice în predare,
- Elevi cu nevoi speciale,
- Formarea continuă a adulților,
- Integrarea europeană,
- Dezvoltarea de materiale pentru formarea diferențiată.

La nivelul unității școlare au fost stabilite următoarele priorități și obiective:

Prioritatea 1: Corelarea ofertei educaționale cu cererea pieței muncii locale, regionale și europene

Obiectiv 1: Identificarea nevoilor de calificare

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</i></p> <p><i>Multiplificarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 10/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

<p><i>Obiectiv 2:</i> Adaptarea ofertei școlii la nevoile de calificare și formare locale și europene</p> <p>Prioritatea 2: Dezvoltarea bazei materiale și a infrastructurii școlii raportate la cerințele unui sistem modern de educație și formare profesională</p> <p><i>Obiectiv 1:</i> Identificarea nevoilor de dotare pentru îmbunătățirea procesului instructiv-educativ</p> <p><i>Obiectiv 2:</i> Atragerea de fonduri pentru îmbunătățirea bazei materiale pentru proiecte</p> <p>Prioritatea 3: Adaptarea resurselor umane din școală la cerințele unui sistem modern de educație și formare</p> <p><i>Obiectiv 1:</i> Atragerea de specialiști în domeniu și promovarea tinerilor absolvenți</p> <p><i>Obiectiv 2:</i> Formarea și dezvoltarea resursei umane existente</p> <p>Prioritatea 4: Creșterecalității sistemului de informare și consiliere profesională</p> <p><i>Obiectiv 1:</i> Sprijinirea elevilor în alegerea carierei, corelând aspirațiile personale cu nevoile pieței muncii</p> <p><i>Obiectiv 2:</i> Facilitarea implementării sistemului de tranziție de la școală la locul de muncă</p> <p>Prioritatea 5: Asigurarea de șanse egale privind accesul la învățământ și inserția profesională a tinerilor</p> <p><i>Obiectiv:</i> Facilitarea accesului la școlarizare a elevilor cu dificultăți de învățare și a celor cu CES</p> <p>Prioritatea 6:Dezvoltarea relațiilor comunitare, de noi parteneriate și eficientizarea celor deja existente</p> <p><i>Obiectiv 1:</i> Valorificarea parteneriatelor sociale și educaționale pentru îmbunătățirea mobilității intra și inter-regionale</p> <p><i>Obiectiv 2:</i> Implicarea partenerilor economici în formarea profesională a elevilor</p> <p>Prioritatea 7: Creșterea indicatorilor privind managementul calității din școală</p> <p><i>Obiectiv:</i> Identificarea domeniilor ce necesită îmbunătățiri în vederea creșterii calității actului educativ</p>

Confidențial	<p>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</p> <p>Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</p>	Pagina 11/31
--------------	--	--------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--------------------------------------	--	------------------------

III. Definiții și abrevieri

III.1. Definiții

Pe lângă termenii recomandați de documentația de referință, prezentul *Manual al calității* adoptă definiții specifice pentru *produs* și *client*, prin adaptarea conceptelor fundamentale din managementul calității la învățământul preuniversitar:

Produsul școlii este dat de competențele dobândite de către elevi în urma procesului de învățământ derulat conform planurilor de învățământ și a programelor școlare aprobate.

Clientul școlii este societatea, reprezentată prin instituțiile guvernamentale centrale sau ale administrației locale, firme, instituții specializate în gestiunea resurselor umane și nu în ultimul rând contribuabilii (părinții).

Elevii sunt purtători ai cerințelor clientului dar și ai produsului școlii; ei au propriile așteptări în ceea ce privește pregătirea profesională, iar ca participanți la procesul de învățământ dobândesc cunoștințe și deprinderi care formează competențele profesionale.

III.2. Abrevieri

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

SMC – Sistemul de management al calității;

RCA – Responsabil cu asigurarea calității;

T – Profesor titular;

MC – Manualul calității din *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”*;

PS – Procedură de sistem;

PO – Procedură operațională;

IL – Instrucțiuni de lucru;

RAI – Raport de autoevaluare internă;

RI – Raport de inspecție.

Confidențial	Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.	Pagina 12/31
--------------	---	--------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

IV. Sistemul de management al calității

IV.1. Cerințe generale

Sistemul de management al calității de la *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”*, proiectat și implementat începând cu anul școlar 2007–2008, urmărește satisfacerea cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2001 și aplicarea principiilor de bază ale managementului calității. La realizarea sistemului s-au avut în vedere reglementările naționale și cerințele din standardele europene de referință, precum și particularitățile *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”*, cerințele managementului strategic, politica și obiectivele calității.

IV.1.1. Identificarea proceselor

Realizarea sistemului de management al calității are la baza abordarea bazată pe proces, care implică:

- identificarea proceselor necesare pentru obținerea rezultatului dorit;
- determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese;
- identificarea interfețelor proceselor cu entitățile funcționale ale instituției;
- identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale proceselor;
- determinarea indicatorilor de performanță, pentru a se asigura că operarea și controlul acestor procese sunt eficiente;
- stabilirea metodelor de monitorizare, analiză și îmbunătățire a performanțelor;
- abordarea proceselor conform metodologiei Deming PDCA (*planifică - efectuează - verifică - acționează*) aplicată în managementul calității.

Procesele SMC din cadrul *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”* sunt grupate în următoarele patru categorii:

1. Procese de management al activităților,
2. Procese de asigurare resurse,
3. Procese de realizare produs și procese suport,
4. Procese de control și îmbunătățire.

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 13/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

IV.1.2. Identificarea interconexiunilor

Conexiunile existente între procesele SMC cuprind:

- Conexiuni pe verticală, care consideră: responsabilitatea managementului, managementul resurselor, managementul procesului de realizare a produsului și a proceselor suport și evaluarea performanțelor prin măsurare și analiză;
- Conexiuni pe orizontală, care consideră managementul procesului de realizare produs și al proceselor suport, precum și contribuția clienților prin cerințele pe care le impun și prin evaluarea gradului de satisfacție.

IV.1.3. Documentarea proceselor

Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de compartimentele care desfășoară activitățile în cadrul procesului. Aceasta planifică (descrie) în mod unitar, pe baza metodologiei PDCA, modul de acțiune și control a fiecăruia dintre procesele SMC, stabilind:

- responsabilul de proces;
- obiective măsurabile stabilite pentru procesul respectiv;
- date de intrare ale procesului;
- date de ieșire ale procesului;
- activitățile procesului (diagrama de flux), metodele prin care se asigură măsurarea performanțelor procesului și înregistrările asociate monitorizării procesului;
- resursele (umane, materiale, de infrastructură, de mediu) necesare desfășurării, ținerii sub control și monitorizării proceselor.

Fiecare responsabil de proces este în același timp client și furnizor pentru celelalte procese. Astfel, documentația asigură comunicarea cerințelor clientului conform lanțului de procese din școală.

IV.1.4. Alocarea responsabilităților

Având ca suport harta proceselor, diagramele flux ale proceselor și procedurile care le documentează, conducerea școlii și responsabilii de proces stabilesc responsabilitățile pentru cadrele didactice și personalul TESA, prin *Fișa postului*.

IV.1.5. Verificarea și îmbunătățirea performanțelor proceselor

Procesele sunt măsurate în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor, iar

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</i></p> <p><i>Multiplăcarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 14/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

rezultatele sunt consemnate în înregistrările stabilite de acestea. Rezultatele măsurării performanțelor proceselor constituie date de intrare pentru analizele de management.

IV.2. Cerințe referitoare la documentație

IV.2.1. Generalități

Documentele sistemului de management al calității de la *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”*:

- Declarația de politică a managementului privind calitatea procesului educațional desfășurat la nivelul școlii;
- Regulamentul Comisiei Calității;
- Manualul calității;
- Proceduri (de sistem și operaționale);
- Instrucțiuni de lucru;
- Documentație suport;
- Înregistrări.

Manualul calității este utilizat pentru demonstrarea aplicării politicii referitoare la calitate, pentru prezentarea *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”* și a Sistemului de Management al Calității (SMC) adoptat, pentru a furniza date în vederea auditării SMC, ca document de lucru al conducerii în ceea ce privește calitatea procesului educațional desfășurat în cadrul instituției noastre de învățământ.

Procedurile de sistem descriu procesele manageriale necesare funcționării SMC în școală, conform SR EN ISO 9001:2001.

Procedurile operaționale se referă la procesele de bază (de derulare a procesului de învățământ) și procesele suport (resurse umane, aprovizionare, biblioteca etc.).

Instrucțiunile de lucru documentează modul în care se execută o activitate specifică (răspund la întrebarea CUM?) și reprezintă documente de lucru pentru personalul executiv.

Documentația suport cuprinde documentele referitoare la structuri și reguli de funcționare aplicate în școală (Regulamentul de ordine interioară, Regulamentul Comisiei Calității, Regulamentul Comitetului Calității etc.) și alte documente de proveniență internă și externă.

Înregistrările, completate pe formularele incluse în proceduri și instrucțiuni, demonstrează că procesele s-au desfășurat și prezintă rezultatele obținute.

IV.2.2. Controlul Manualului calității

Manualul calității este organizat pe structura standardului SR EN ISO 9001:2001. Manualul

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplacarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 15/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

calității este gestionat conform cerințelor descrise în procedura *Controlul documentelor*, cod PSQ-01.

Emitere și revizie. Manualul calității este elaborat în conformitate cu cerințele din standardele de referință și regulile de redactare specificate în *Procedura de lucru a Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității*, cod P.O.04.

Manualul calității este revizuit periodic. Orice revizie este consemnată prin înscrierea numărului de ordine a reviziei, la rubrica corespunzătoare *Revizie* de pe foaia de prezentare.

Multiplificare și difuzare. Multiplificarea Manualului calității se face cu acordul conducerii școlii. Arhivarea se face de către responsabilul Comisiei Evaluare și Asigurare a Calității organizate la nivelul școlii și se consemnează în *Registrul de evidență documente*. Difuzarea se face pe baza de *Listă de difuzare*.

Modificări. Modificările au același regim de avizare și aprobare ca și documentul original. Orice modificare atrage după sine o nouă revizie. Numărul de revizii este limitat la maxim 4. O nouă ediție a manualului calității se va elabora atunci când se fac modificări majore a conținutului manualului sau după 4 revizii.

IV.2.3. Controlul documentelor

Procesul de ținere sub control al documentelor SMC este reglementat în procedura *Controlul documentelor*, cod PSQ-01. Procedura stabilește responsabilitățile și modul de lucru pentru controlul și verificarea activităților privind pregătirea, avizarea, aprobarea, difuzarea, înregistrarea, modificarea și retragerea documentelor cerute de Sistemul de Management al Calității.

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” efectuează controlul asupra următoarelor documente:

A. Documente interne:

- *Declarația de politică a managementului privind calitatea procesului educațional desfășurat la nivelul școlii;*
- *Regulamentul Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității;*
- *Regulamentul Comitetului Calității;*
- *Manualul calității;*
- *Proceduri (de sistem și operaționale);*
- *Instrucțiuni de lucru;*
- *Documentație suport;*
- *Înregistrări.*

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</i></p> <p><i>Multiplificarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 16/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

<p>B. Documente externe:</p> <ul style="list-style-type: none"> – documente privind cadrul legal de desfășurare a activității în învățământul preuniversitar (Legi, Hotărâri de guvern, Ordonanțe, Ordonanțe de urgență, Ordine ale Ministerului Educației Naționale etc.); – instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile. <p>Procesul de control al documentelor externe ale SMC este documentat în procedura <i>Controlul documentelor</i>, cod PSQ-01 și se realizează prin ținerea sub control a documentelor din <i>Inventarul documentelor SMC</i>. Toate documentele externe sunt gestionate de Secretariatul școlii care răspunde de actualizarea și arhivarea lor.</p> <p>Difuzarea documentelor SMC se face numai pentru ediția în vigoare și dacă sunt aprobate.</p> <p>Modificarea unui document se efectuează numai după analiză și aprobare, urmând același regim ca și documentul original.</p> <p>IV.2.4. Controlul înregistrărilor</p> <p>Înregistrările calității efectuate în cadrul proceselor SMC de la <i>Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”</i> se regăsesc pe/în:</p> <ul style="list-style-type: none"> – formulare tipizate; – registre; – procese verbale, rapoarte, analize etc. <p>Toate înregistrările au o identitate unică. <i>Lista formularelor SMC în vigoare</i> se păstrează la nivelul Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității organizate la nivelul școlii, care gestionează și formularele în original.</p> <p>Toate înregistrările trebuie să rămână lizibile și regășibile cu ușurință și să fie păstrate în condiții care să asigure integritatea lor.</p> <p>V. Responsabilitatea managementului</p> <p>V.1. Angajamentul managementului</p> <p>Conducerea <i>Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”</i>, reprezentată prin director prof. Apostol Laura Liliana și director adjunct prof. Onescu Bogdan, se angajează să asigure funcționarea eficientă a sistemului de management al calității implementat în școală, respectiv dezvoltarea sistemului și îmbunătățirea continuă a eficienței sale, prin:</p>
--

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</i></p> <p><i>Multiplăcarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 17/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> - stabilirea politicii referitoare la calitate și a obiectivelor calității; - conducerea eficientă a analizelor efectuate de management; - asigurarea resurselor necesare. <p>Directorul prezintă dovezi privind angajamentul său pentru dezvoltarea și implementarea Sistemului de Management al Calității și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comunicarea în cadrul școlii a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și a celor de reglementare, - stabilirea politicii în domeniul calității, - asigurarea faptului că sunt stabilite obiectivele calității la toate nivelurile, - conducerea analizelor efectuate de management, - asigurarea disponibilității resurselor. <p style="text-align: center;">V.2. Orientarea către client</p> <p>Directorul Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” stabilește măsuri prin care să se asigure că cerințele clientului sunt identificate și satisfăcute în scopul creșterii satisfacției acestuia.</p> <p style="text-align: center;">V.3. Politica în domeniul calității</p> <p>Directorul Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” se asigură că politica din domeniul calității:</p> <ul style="list-style-type: none"> - este adecvată scopului organizației, - include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, - asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității, - este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației, - este analizată pentru adecvarea ei continuă și îmbunătățirea performanței. <p><i>Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” este un spațiu care oferă un mediu de excelență profesională, oportunitatea unei cariere de succes și de a fi cetățean european. Școala noastră funcționează potrivit unui principiu economic de succes:</i></p> <p style="text-align: center;">NU FALIMENTULUI! în viața personală și publică; DA REUȘITEI!</p> <p>La Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” calitatea este un obiectiv central al strategiei generale a școlii, această orientare fiind în concordanță cu direcțiile de reformare a învățământului, ce are calitatea ca o condiție de bază.</p>
--

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</i></p> <p><i>Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 18/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

<p>Orientarea generală a școlii privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel, care trebuie să se asigure că serviciile realizate de instituția noastră sunt corespunzătoare cerințelor clienților și continuu îmbunătățite în scopul creșterii satisfacției clientului.</p> <p>Principalele obiective privind calitatea, adecvate misiunii școlii noastre, sunt următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> – preocupări pentru modernizarea și adecvarea strategiilor de instruire; – preocupare permanentă a unui număr din ce în ce mai mare de cadre didactice pentru elaborarea de instrumente curriculare; – antrenarea unui număr mai mare de cadre didactice, ca grup de inițiativă, în aplicarea unor strategii didactice corespunzătoare fiecărei discipline și adaptarea lor în funcție de colectivul de elevi; – motivarea elevilor în activitatea de identificare, ordonare și valorificare a informației; – antrenarea unui grup de cadre didactice, care manifestă o rezistență mai mică față de schimbare, în activități care vizează centrarea activității pe elev; – consultarea comunității locale și a partenerilor economici pentru a stabili parcursurile opționale pe care le vor urma elevii pentru a ușura inserția socială a absolvenților; – implicarea unui număr cât mai mare de profesori ai școlii în comisiile naționale de specialitate și alte organisme care vizează proiectarea formării și evaluării; – abordarea interdisciplinară a conținuturilor și elaborarea de curriculum opțional care să vizeze dezvoltarea creativității elevilor și utilizarea tehnicii de calcul pentru identificarea, stocarea, ordonarea informațiilor pentru ca strategia de pregătire să corespundă dinamicii informației în domeniul vizat de formare; – implicarea în proiecte educaționale la nivel de unitate școlară, de municipiu, regionale și interjudețene, la nivel național și internațional; – formarea internă a profesorilor. <p>Realizarea acestor obiective generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă a sistemului de management al calității existent în școala noastră. Realizarea calității se face cu participarea întregului personal, atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea fiind stabilite la nivel de catedre.</p> <p>Coordonarea activităților aferente managementului calității revine Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității.</p> <p>Alcătuirea și funcționarea sistemului de management al calității are la bază principiile managementului calității, care sunt cunoscute și aplicate de întregul personal. Acestea sunt:</p> <p><i>1. Orientarea spre client.</i> În categoria clienților școlii intră clienții externi (comunitatea locală,</p>
--

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</i></p> <p><i>Multiplăcarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 19/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

organizații patronale și profesionale, angajatori) și clienții interni (elevii). *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* trebuie să-și dezvolte procesele referitoare la clienți, cu scopul de a identifica și defini cerințele, respectiv de a evalua satisfacția clienților.

2. *Leadership*. Conducerea școlii stabilește misiunea și obiectivele de ansamblu (strategia) și creează mediul (structuri, instrumente, resurse) necesar implicării personalului la realizarea obiectivelor.

3. *Implicarea personalului*. Realizarea obiectivelor calității presupune implicarea întregului personal. Acțiunile ce trebuie întreprinse în școală, în acest scop, sunt instruirea în managementul calității și motivarea personalului.

4. *Abordarea prin procese*. Presupune ca școala să identifice, să gestioneze și să îmbunătățească continuu procesele ce contribuie la calitate.

5. *Abordarea ca sistem*. Procesele realizate în școală sunt privite în interdependența lor, prin legăturile dintre ele realizându-se transmiterea așteptărilor clientului atât pe lungimea procesului de realizare a produsului (instruire, cercetare, alte servicii pentru comunitate, de la identificarea cerințelor și feedback), cât și pe verticala conducerii (de sus în jos și invers).

6. *Îmbunătățire continuă*. Sistemul de management al calității din *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* conține mecanisme și instrumente de evaluare și îmbunătățire a proceselor și serviciilor. Principalele aplicații sunt asociate programelor educaționale (specializare).

7. *Luarea deciziilor pe baza de fapte*. Principala funcție a managementului, decizia, se bazează pe înregistrări cu privire la procese, servicii și sistemul de management al calității, aferente domeniului în cauză.

8. *Relații mutuale cu furnizorii*. Realizarea obiectivelor de îmbunătățire continuă a calității serviciilor educaționale presupune dezvoltarea unor relații de parteneriat cu furnizorii școlii, reprezentanți de instituțiile de învățământ gimnazial.

V.4. Planificare

V.4.1. Obiectivele calității

La *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* managementul de la cel mai înalt nivel stabilește obiective referitoare la calitate pentru toate ariile curriculare, de care sunt responsabili șefii ariilor curriculare, împreună cu tot corpul profesoral.

Obiectivele calității sunt în concordanță cu politica referitoare la calitate:

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” propune Inspectoratului Școlar al Municipiului București cifre anuale de școlarizare, în concordanță cu resursele școlii și cerințele societății, în conformitate cu prevederile legale în vigoare (Procedura privind *Elaborarea, validarea și aprobarea ofertei*

Confidențial	Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.	Pagina 20/31
--------------	---	--------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

educaționale, cod P.O.54);

Programarea și derularea activităților didactice: stabilirea orarului, atribuirea sălilor pentru fiecare clasă, urmărind realizarea în cele mai bune condiții a activităților didactice (Procedura privind *Elaborarea, aplicarea și verificarea orarului școlii*, cod P.O.40);

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” planifică adecvat procesul de evaluare a satisfacției clientului (întocmirea periodică a *Rapoartelor de monitorizare internă*).

În școală se stabilesc acțiuni corective și acțiuni preventive ori de câte ori apar neconformități (Procedura *Controlul procesului neconform*, cod. P.O.32).

V.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

Planificarea sistemului de management al calității este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de managementul proceselor și a obiectivelor calității.

Planificarea Calității în cadrul *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* este documentată într-o formă care corespunde metodei de lucru a organizației.

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” definește și documentează modul în care vor fi satisfăcute condițiile referitoare la calitate vor fi satisfăcute.

V.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

V.5.1. Responsabilitate și autoritate

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* sunt stabilite conform legii prin *Regulamentul de Ordine Internă al școlii și Fișa postului*. Autoritatea și responsabilitățile managementului sunt stabilite pe baza *Organigramei Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* și sunt cuprinse în Fișa postului. La începutul fiecărui an școlar în cadrul Consiliului Profesorat sunt stabilite și anumite responsabilități pentru fiecare cadru didactic, prin includerea sa în cadrul Comisiilor de lucru. Acestea se organizează în diferite domenii vizând procesul educațional și urmează să-și desfășoare activitatea în anul școlar curent. Se stabilesc, de asemenea și responsabilii pentru fiecare comisie de lucru.

V.5.2. Reprezentantul managementului

La nivelul *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”* există și funcționează Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității. Comisia este formată din 7 membri. Componenta Comisiei pentru Evaluarea și

<i>Confidențial</i>	<i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i>	<i>Pagina 21/31</i>
---------------------	---	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

<p>Asigurarea Calității cuprinde:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 3 reprezentanți ai corpului profesoral; – un reprezentant al elevilor; – un reprezentant al părinților; – un reprezentant al fiecărui sindicat; – un reprezentant al Consiliului local <p>Membrii Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității nu pot îndeplini funcția de director sau director adjunct în instituția respectivă, cu excepția persoanei care asigură conducerea ei operativă. Activitatea membrilor Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității poate fi remunerată, cu respectarea legislației în vigoare.</p> <p>Responsabilitățile la nivel de liceu sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității este un organism colectiv de lucru care identifică, analizează și propune soluții și decizii care privesc implementarea Sistemului de Management al Calității. Ea constituie o structură funcțională suport la nivel de liceu, asamblând resurse umane minimale necesare proiectării, implementării și susținerii Sistemului de Management al Calității. Comisia își elaborează propriul regulament de funcționare. <p>La nivelul catedrelor responsabilitățile privind Sistemul de Management al Calității sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Șeful ariei curriculare are autoritatea și responsabilitatea privind calitatea tuturor proceselor derulate în cadrul acesteia (învățământ); – Șeful de catedră, ca responsabil pentru calitate, urmărește la nivelul catedrei atingerea obiectivelor generale și specifice privind calitatea, instruirea personalului, planificarea și desfășurarea evaluărilor / auditurilor interne și a evaluărilor individuale. <p>La nivel de administrație responsabilitățile privind Sistemul de Management al Calității revin:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Șefilor de servicii. <p>Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității se întrunește lunar în ședință ordinară, precum și în ședință extraordinară ori de câte ori este nevoie, la convocarea celui care conduce operativ sau la solicitările responsabilului Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității.</p> <p>Misiunea Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității constă în elaborarea conceptuală și implementarea unui sistem funcțional de management al calității în liceu, precum și adaptarea continuă a acestuia la cerințele învățământului preuniversitar românesc și european.</p>
--

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</i></p> <p><i>Multiplăcarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 22/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

V.5.3. Comunicarea internă

Comunicarea internă este reglementată prin Procedura *Comunicarea internă cu personalul unității*, cod P.O.50. Toate documentele Sistemului de management al calității se difuzează în mod controlat, conform procedurilor *Controlul documentelor*, cod P.S.Q.01. De comunicarea hotărârilor, dispozițiilor și a altor informații care se referă la sistemul de management al calității către persoanele implicate este responsabil secretarul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității.

V.6. Analiza efectuată de management

Responsabilul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității întocmește un raport anual de evaluare internă, folosind ca date de intrare:

- Stadiul implementării sistemului de management al calității;
- Rapoarte de monitorizare internă întocmite periodic în urma evaluării procesului educativ desfășurat la nivelul școlii;
- Situații reclamațiilor cu privire la procesul didactic;
- Stadiul implementării acțiunilor corective;
- Stadiul implementării deciziilor și hotărârilor luate la Consiliile Profesionale și a Consiliilor de Administrație anterioare;
- Alte probleme.

În urma analizei efectuate se întocmește *Planul de îmbunătățire*. Acestea se difuzează în mod controlat la persoanele implicate. Membrii C.E.A.C. răspund de gestionarea documentelor și de consemnarea îndeplinirii acțiunilor propuse.

VI. Managementul resurselor

VI.1. Asigurarea resurselor

Pentru a implementa și menține sistemul de management al calității și pentru a îmbunătăți continuu eficiența acestuia, precum și pentru a crește satisfacția angajatorului privind cerințele sale legate de competențele profesionale ale absolventului, *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* dezvoltă continuu baza de resurse umane și materiale.

VI.2. Asigurarea resurselor umane

<i>Confidențial</i>	<p>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</p>	Pagina 23/31
---------------------	--	--------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

VI.2.1. Generalități

Managementul *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”* este conștient de importanța calității resurselor umane pentru atingerea obiectivelor propuse.

VI.2.2. Competență, conștientizare și instruire

Cadrele didactice se instruiesc permanent prin participarea la diferite cursuri de perfecționare organizate la nivelul Casei Corpului Didactic, în cadrul instituțiilor de învățământ superior, prin participare la cursuri de Masterat, de doctorat, prin înscrierea în vederea obținerii gradelor didactice specifice învățământului preuniversitar, etc.

VI.3. Asigurarea infrastructurii

Pentru derularea în bune condiții a activităților, *Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi”* dispune de o infrastructură adecvată: clădiri cu spații de lucru și utilități asociate, echipamente hardware și software pentru laboratoare, secretariate și servicii suport, cum sunt cele desfășurate de bibliotecă.

VI.4. Asigurarea mediului de lucru

În școală sunt luate măsuri pentru a se asigura condiții adecvate de derulare a proceselor de învățământ. Autorizațiile de funcționare sunt cuprinse în *Dosarul cu autorizări*.

VII. Realizarea produsului

VII.1. Planificarea

Pe baza politicii și obiectivelor calității, managementul *Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi”* propune anual și dezvoltă programe educaționale compatibile cu cerințele societății și cu resursele disponibile. Planificarea inițierii și dezvoltării de programe educaționale eficiente și adecvate cerințelor are la baza *Planul de Acțiuni al Școlii*.

VII.2. Procese referitoare la relația cu clientul

Cerințele generale și specifice ale programelor educaționale sunt precizate în:

- Documentația de referință a prezentului Manual;
- Indicatori de calitate, elaborați de ARACIP;

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</i></p> <p><i>Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 24/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” are un proces specific bine definit pentru analiza cerințelor de școlarizare anuală, documentat în Procedura Elaborarea, validarea și aprobarea ofertei educaționale,cod P.O.54.

VII.3. Aprovizionare

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” se asigură că materialele aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate. Pentru aceasta, anual se vor evalua și selecta furnizorii, pe baza capabilității acestora de a furniza materiale necesare procesului didactic în concordanță cu cerințele specificate și legislația în vigoare.

Sunt stabilite responsabilități pentru întocmirea Planului anual al necesarului de materiale, selectarea furnizorilor, elaborarea și analiza Referatelor de necesitate, achiziție, recepție, distribuie materiale, monitorizare și îmbunătățire proces. Indicatorul de performanță a procesului, tendința scăzătoare a ponderii materialelor achiziționate cu neconformități, este monitorizat și evaluat anual.

VII.4. Producție și procese suport

VII.4.1. Controlul procesului de învățământ

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” planifică și realizează procesul de învățământ în condiții specificate. Documentele SMC asigură că:

- sunt desemnate responsabilitățile și autoritățile pentru managementul procesului de învățământ, în toate etapele: derularea procesului didactic, promovare și absolvire;*
- sunt disponibile informațiile și documentele necesare derulării activităților didactice care sunt comunicate tuturor persoanelor implicate în procesul didactic;*
- sunt controlate procesele suport de mentenanță și servicii care asigură creșterea eficienței procesului de învățământ.*

VII.4.2. Validarea procesului didactic

Pe parcursul derulării procesului didactic, șeful ariei curriculare, responsabilul Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității sau directorul școlii efectuează verificări la fiecare activitate didactică specifică disciplinei, pentru toți parametrii specifici procesului didactic și pentru fiecare etapă în parte.

<i>Confidențial</i>	<i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i>	<i>Pagina 25/31</i>
---------------------	---	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

VII.4.3. Identificare și trasabilitate

Identificarea procesului didactic se realizează prin intermediul *Planului de învățământ*. Trasabilitatea procesului didactic este asigurată prin Manualul școlar și alte surse bibliografice conform disciplinei. Activitățile didactice efectuate se înregistrează în condicile de prezență. Șeful de catedra gestionează înregistrările referitoare la verificările efectuate.

VII.5. Controlul proceselor suport

În laboratoarele didactice se utilizează echipamente și aparate de măsură care sunt verificate și întreținute corespunzător.

Procedura *Instruirea privind protecția muncii*, cod P.O.76, definește responsabilitățile și documentează activitățile efectuate în vederea stabilirii măsurii în care aparatura de laborator folosită în procesul didactic răspunde cerințelor specifice.

VIII. Măsurare, analiză și îmbunătățire

VIII.1. Generalități

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” planifică și implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru:

- a demonstra performanțele procesului didactic,
- a se asigura conformitatea sistemului de management al calității,
- a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management al calității.

VIII.2. Monitorizare și măsurare

VIII.2.1. Satisfacția clientului

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității. Metodele pentru obținerea și folosirea acestor informații trebuie determinate. *Procedura obținerea feedback-ului din partea elevilor*, cod P.O.18, descrie procesul de evaluare a calității luând ca parametru de măsurare satisfacția clientului.

Absolventul este purtător al produsului școlii (cunoștințe/capacități/competențe) care, activând

Confidențial	Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.	Pagina 26/31
--------------	---	--------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

în societate, aplică cu o anumită eficiență volumul de cunoștințe dobândite în timpul școlii. Societatea, prin angajatori, reprezintă clientul școlii.

Măsura satisfacției clientului este dată de un ansamblu de indicatori care caracterizează gradul de competență, perfecționare, spiritul de inițiativă și implicare, creativitate, spirit de echipă/ comunicare și responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare. Procedura definește etapele procesului de determinare a satisfacției clientului și responsabilitățile aferente. Înregistrările rezultate din analiza satisfacției clientului sunt date de intrare în analizele efectuate de management, în cadrul cărora sunt stabilite căile de îmbunătățire a satisfacției clientului.

VIII.2.2. Autoevaluarea

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” își planifică și organizează activități de autoevaluare a calității la intervale planificate pentru:

- verificarea conformității SMC cu cerințele standardului de referință;
- identificarea neconformităților SMC, evidențierea potențialelor neconformități și verificarea dacă neconformitățile identificate au fost corectate;
- verificarea funcționalității SMC precum și identificarea posibilităților de îmbunătățire a eficacității SMC al școlii.

Procedura privind *Autoevaluare instituțională*, cod P.O.03 documentează procesul de audit intern al SMC. Procedura stabilește responsabilitățile pentru etapele procesului de autoevaluare.

VIII.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” asigură îmbunătățirea continuă a calității. Monitorizarea performanței procesului didactic este documentată în Procedura privind *Observarea procesului de predare învățare*, cod P.O.29. Procedura urmărește îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de predare/evaluare utilizate și întărirea mecanismelor de control intern, care să ducă la realizarea unei strategii în domeniul asigurării și îmbunătățirii comunicării interne în relația profesor-elev. Procedura se aplică la evaluarea tuturor disciplinelor din Planurile de învățământ.

VIII.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” monitorizează calitatea competențelor achiziționate de

Confidențial	Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.	Pagina 27/31
--------------	---	--------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

către elevi prin rezultatele obținute la învățatură cu ocazia evaluărilor curente, a evaluărilor sumative, a evaluărilor la lucrările scrise semestriale, la examenele de bacalaureat și la examenele de admitere în învățământul superior. De asemenea, prezintă importanță și rezultatele obținute de elevi la diferite olimpiade și concursuri școlare organizate la nivelul școlii, la nivelul Municipiului București sau la nivel national.

VIII.3. Controlul produsului neconform (perturbări majore)

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” tratează produsul neconform prin eliminarea neconformităților detectate pe parcursul derulării procesului de învățământ. În cazul procesului didactic, produsul este achiziția de informații, capacități și aptitudini, care în practica socială vor face dovada competențelor câștigate. Aceste produse sunt evaluate calitativ în conformitate cu cerințele programelor de învățământ.

Produsul neconform este ansamblul de informații, cunoștințe, capacități al căror nivel nu corespunde cerințelor de promovare la a anumită disciplină.

Identificarea produsului neconform care poate apărea în procesul de instruire a elevilor se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor și anume:

- Controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările elevilor semestriale prin lucrările scrise, evaluarea specializărilor și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, a materialelor didactice, auditurile);
- Controlul final al activității didactice (evaluarea elevilor la finalizarea studiilor - examen de bacalaureat, examen de certificare a competențelor profesionale, procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe);
- Controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformitățile depistate de către agenții economici la integrarea absolvenților pe piața forței de muncă.

Procedura *Controlul procesului neconform* cod P.O.32 stabilește responsabilitățile și autoritățile pentru conducerea și îmbunătățirea tuturor etapelor procesului de tratare a produsului neconform:

- identificarea produsului neconform;
- inițierea *Raportului de neconformitate*;
- înregistrarea/comunicarea neconformității;
- examinarea produsului neconform și luarea deciziei;
- stabilirea de corecții;
- verificarea după corectare;
- completarea *Raportului de neconformitate*.

Cauzele obținerii unor produse neconforme (competențe insuficiente) în procesul didactic sunt

<i>Confidențial</i>	<p>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplăcarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</p>	Pagina 28/31
---------------------	--	--------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

multiple. Dintre acestea menționăm: admiterea în licee a unor elevi cu un nivel scăzut de cunoștințe, a unei comunicări profesionale deficitare între elev și cadrul didactic, a elaborării unor planuri de învățământ și programe analitice necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă, elaborării unei documentații SMC neconformă cu cerințele.

Analiza neconformităților și a tendințelor lor de apariție se iau în considerare pentru îmbunătățire și sunt date de intrare pentru analiza efectuată de management, atunci când se au în vedere obiective de reducere și necesități de resurse.

VIII.4. Analiza datelor

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” determină, colectează și analizează datele corespunzătoare, pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității și pentru a evalua unde se poate aplica îmbunătățirea continuă a eficacității acestui sistem.

Sunt incluse datele rezultate din activitățile de măsurare, evaluare, monitorizare și din alte surse relevante.

Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- satisfacția clientului;
- conformitatea cu cerințele referitoare la produs;
- caracteristicile și tendințele proceselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive și partenerii sociali.

Procedura privind *Elaborarea și aplicarea chestionarelor*, cod P.O.38, documentează acțiunile și metodele pentru analiza datelor și stabilește responsabilitățile pentru fiecare etapă a procesului de analiză a datelor.

VIII.5. Îmbunătățire SMC

VIII.5.1. Îmbunătățire continuă

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” își îmbunătățește continuu eficacitatea sistemului de management al calității, prin utilizarea politicii referitoare la calitate, a obiectivelor calității, a rezultatelor auditurilor, a analizei datelor, a acțiunilor corective și preventive și a analizei efectuate de management.

În acest sens, se au în vedere următoarele:

Planifică - se stabilesc noi obiective privind calitatea și se propun proiecte pentru realizarea acestor obiective;

Efectuează - prin documentare și instruire se implementează noi procese sau se modifică cele existente;

Verifică - prin măsurarea și monitorizarea proceselor, care se raportează la indicatori de

Confidențial	Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.	Pagina 29/31
--------------	---	--------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

performanțespecificați în proceduri aplicabile și a produselor, care se raportează la cerințe specificate; *Acționează*- pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor, se raportează și se analizează rezultatele obținute în etapa de verificare, în cadrul analizei efectuate de management. Datele de ieșire sunt utilizate pentru stabilirea de noi obiective.

VIII.5.2. Acțiuni corective

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” prin SMC inițiază și derulează acțiuni corective pentru a elimina cauza neconformităților depistate sau a altor situații nedorite și a preveni reparația acestora.

Rezultatele acțiunilor corective se utilizează ca date de intrare în analiza de management. În urma analizei de management sau a unor audituri interne programate de departamentul C.E.A.C., se verifică eficiența acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu a avut rezultatul scontat, responsabilii de proces vor propune noi acțiuni și se vor întocmi rapoarte de acțiuni corective.

VIII.5.3. Acțiuni preventive

Colegiul Tehnic „Gheorghe Asachi” menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate.

Sunt stabilite responsabilitățile managementului și a persoanelor cu responsabilități în procesul de învățământ și procesele suport privind inițierea și implementarea de acțiuni preventive.

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 Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității.

Acțiunile preventive inițiate în cadrul școlii au drept scop prevenirea apariției neconformităților.

În urma analizei posibilelor cauze de neconformitate Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității propune un plan de acțiuni preventive.

De fiecare dată când se inițiază și se implementează o acțiune preventivă se parcurg etapele:

- stabilirea obiectivului acțiunii preventive;
- stabilirea acțiunii preventive, a responsabilităților și a termenelor;

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București.</i></p> <p><i>Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 30/31</i>
---------------------	--	---------------------

COLEGIUL TEHNIC „GHEORGHE ASACHI”	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII MANUALUL CALITĂȚII	COD: MQ 01 Revizia3
--	---	--------------------------------

– implementarea eficientă a acțiunii preventive;

– evaluarea eficienței acțiunii preventive.

Acțiunile preventive implementate vor fi verificate și evaluate periodic prin intermediul auditurilor interne și prin intermediul analizelor efectuate de management.

<i>Confidențial</i>	<p><i>Acest document este proprietate exclusivă a Colegiului Tehnic „Gheorghe Asachi” București. Multiplicarea, transmiterea sau comunicarea conținutului prezentului Manual al calității nu este permisă fără consimțământul scris al organizației sau a responsabilului C.E.A.C.</i></p>	<i>Pagina 31/31</i>
---------------------	--	---------------------