



**SISTEMUL DE MANAGEMENT  
AL CALITĂȚII**

Redacția 1  
Revizia 0/2018  
Pagina 1/43

INDICATORUL ACTUALIZĂRII DE APROBĂRILOR ȘI AL REVIZIILOR

Revizia/data aplicării	Numărul capitolelor și al paginilor revizuite	Nume, prenume și semnatura		
		Elaborat	Verificat	Aprobat

**MANUALUL SISTEMULUI  
DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII**

**APROBAT**  
**Director CEME „Raisa Pacalo”**  
  
**Alina MANOLACHE**  
 26.11.2018  
 (Decizia Consiliului de Administrație,  
 proces verbal nr. 4)





SISTEMUL DE MANAGEMENT  
AL CALITĂȚII

Redacția 1  
Revizia 0/2018  
Pagina 2/43

INDICATORUL ACTUALIZĂRILOR, APROBĂRILOR ȘI AL REVIZIILOR

Revizia/data aplicării	Numărul capitolului și al paginilor revizuite	Nume, prenume și semnătura		
		Elaborat	Verificat	Aprobat
MSMC	1			
MSMC	2			
MSMC	3			
MSMC	4			
MSMC	5			
MSMC	6			
MSMC	7			
MSMC	8			
MSMC	9			
MSMC	10			
MSMC	11			



LISTA DE DIFUZARE A DOCUMENTULUI

Documen- tul	Exem- plar	Numele, prenumele, funcția celui care primește documentul	Semnătura de primire a documentului	Data primirii	Data retragerii
MSMC	Nenume- rotat	Horneț Nadejda, CEIAC		27.11.2018	
MSMC	0	Manolache Ala, director		27.11.2018	
MSMC	1	Cobîleanski Svetlana, director adjunct pentru activitate educațională, didactică și metodică		27.11.2018	
MSMC	2	Negrean Mariana, director adjunct pentru instruirea practică		27.11.2018	
MSMC	3	Marandiuc Aculina, șef secție achiziții și patrimoniu		27.11.2018	
MSMC	4	Cojuhari Ana, șef secție Educație		27.11.2018	
MSMC	5	Cărăușu Marina, șef secție învățământ nr.1		27.11.2018	
MSMC	6	Crițcaia Tatiana, șef secție învățământ nr.2		27.11.2018	
MSMC	7	Carp Lucia, șef secție învățământ nr.3		27.11.2018	
MSMC	8	Emilian Rodica, șef secție învățământ nr.4		27.11.2018	
MSMC	9	Eni Elena, șef secție învățământ nr.5		27.11.2018	
MSMC	10	Covalciuc Elena, șef secție învățământ nr.6		27.11.2018	
MSMC	11	Botnaru Aida, șef secție învățământ nr.7		27.11.2018	



## CUPRINS

<b>I.</b>	<b>CAPITOLUL I. GENERALITĂȚI</b>	6
1.1	Introducere	6
1.2	Declarația directorului Centrului de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo” cu privire la Sistemul de Management al Calității.	7
<b>II.</b>	<b>CAPITOLUL II. SCOP, OBIECTIVE ȘI DOMENII DE APLICARE ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII</b>	9
2.1	Scop	9
2.2	Obiective	10
2.3	Domenii de aplicare	10
2.4	Prezentarea Centrului de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo”	10
2.4.1	Scurt istoric	10
2.5	Standarde și documente de referință	12
2.6	Termeni și definiții	12
2.7	Abrevieri	14
<b>III.</b>	<b>CAPITOLUL III. POLITICA ȘI OBIECTIVELE ÎN DOMENIUL CALITĂȚII</b>	14
<b>IV.</b>	<b>CAPITOLUL IV. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	16
4.1	Cerințe generale	16
4.2	Cerințe referitoare la documentație	17
4.2.1	Generalități	17
4.2.2	Manualul Sistemului de Management al Calității	21
4.2.3	Controlul documentelor	21
4.2.3.1	Controlul documentelor interne	21
4.2.3.2	Controlul documentelor externe	22
4.2.4	Controlul înregistrărilor	23
<b>V.</b>	<b>CAPITOLUL V. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI</b>	23
5.1	Angajamentul managementului	23
5.2	Orientarea către beneficiar în raport cu necesitățile mediului socio-economic	24
5.3	Politica în domeniul calității	24
5.4	Obiectivele calității și planificarea Sistemului de Management al Calității	24
5.5	Responsabilități și autorități	25
5.6	Analiza efectuată de management	25
5.7	Comunicarea internă	25
<b>VI.</b>	<b>CAPITOLUL VI. MANAGEMENTUL RESURSELOR</b>	26
6.1	Asigurarea resurselor	26
6.2	Asigurarea resurselor umane	26
6.2.1	Generalități	26
6.2.2	Angajare, monitorizare, disponibilizare	26
6.2.3	Structura personalului didactic/managerial	27
6.2.4	Competență, conștientizare și dezvoltare a personalului didactic/managerial	27
6.3	Asigurarea resurselor documentare	28
6.4	Asigurarea mediului de lucru	28
6.5	Asigurarea infrastructurii	29
6.6	Asigurarea resurselor financiare	29
6.7	Asigurarea cu parteneri (economici, interni și externi)	30



## SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Redacția 1  
Revizia 0/2018  
Pagina 5/43

<b>VII.</b>	<b>Capitolul VII. REALIZAREA PRODUSULUI</b>	30
7.1	Planificarea	30
7.2	Procese referitoare la relația cu beneficiarii/părțile interesate	31
7.3	Proiectare și dezvoltare	31
7.4	Aprovizionare	32
7.4.1	Procesul de aprovizionare	32
7.5	Procese de învățământ și de suport	32
7.5.1	Controlul realizării produsului și al furnizării serviciului	32
7.5.2	Validarea proceselor de producție și de furnizare servicii	33
7.5.3	Identificare și trasabilitate	33
7.5.4	Păstrarea produsului	34
7.6	Controlul produselor suport	34
<b>VIII.</b>	<b>Capitolul VIII. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE</b>	34
8.1	Generalități	34
8.2	Monitorizare și măsurare	34
8.2.1	Satisfacția beneficiarului	34
8.2.2	Auditul intern	35
8.2.3	Monitorizarea și măsurarea proceselor	35
8.2.4	Monitorizarea și măsurarea produsului	36
8.3	Controlul produsului neconform	36
8.4	Analiza datelor	36
8.5	Îmbunătățirea Sistemului de Management al calității	37
8.5.1	Îmbunătățirea continuă	37
8.5.2	Acțiuni corective	37
8.5.3	Acțiuni preventive	37
<b>IX.</b>	<b>CAPITOLUL IX. ADMINISTRAREA ȘI CONTROLUL MANUALULUI SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	38
9.1	Responsabilitatea elaborării	38
9.1.1	Responsabilități	38
9.1.2	Emitere și revizie	38
9.1.3	Multiplificare și difuzare	38
9.2	Analiză și avizare	39
9.3	Înregistrarea modificărilor	39
9.4	Multiplificare	39
9.5	Evidența edițiilor și reviziilor	39
9.6	Păstrare și arhivare	39
9.7	Retragerea manulului	39
9.8	Scoaterea din uz	39
9.9	Confidențialitatea documentelor Sistemului de Management al Calității	39
	<b>ANEXE</b>	40
	Anexa nr.1 Organigrama CEIAC	40
	Anexa nr. 2 Lista procedurilor din CEMF „Raisa Pacalo”	41



## CAPITOLUL I GENERALITĂȚI

### 1.1 Introducere

Asigurarea calității în învățământul profesional tehnic capătă noi valențe și implică noi roluri instituționale, cadrul asigurării calității la nivel național este validat prin lege, iar pentru învățământul preuniversitar, Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) devine o instituție cu rol cheie în crearea culturii calității și îmbunătățirea rezultatelor învățării.

Având în vedere ponderea pe care CE o ocupă în structura învățământului medical postsecundar și postsecundar nonterțiar la nivel național, în *Manualul Sistemului de Management al Calității* s-a acordat un spațiu important asigurării funcțiilor de formare, validare și certificare a competențelor profesionale ale absolvenților, asigurare curriculară, didactică și metodologică a învățământului profesional medical, coordonare și ghidare metodologică a colegiilor de medicină arondate metodic, formare continuă a cadrelor didactice și manageriale din învățământul profesional medical, de ghidare în carieră și promovare a învățământului medical postsecundar nonterțiar la nivel național și internațional.

Tratarea căilor și mijloacelor de reglementare și implementare a calității și culturii calității este realizată într-o manieră care permite componentelor calității, începând de la nivelul de bază (secții de învățământ, catedre etc.), să aibă modele pe care, preluându-le și adaptându-le la specificul fiecăreia dintre acestea, să poată proceda la implementarea cerințelor reclamate de modele în activitatea proprie de analiză și evaluare a calității proceselor de învățământ.

Elaborarea și publicarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* este urmarea deciziei administrației CEMF „Raisa Pacalo” datorită apariției unor reglementări noi cu privire la învățământul profesional tehnic din Republica Moldova, precum și a programelor de formare profesională din instituție, conform evaluărilor interne.

Pentru elaborarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* au fost consultate toate subdiviziunile instituției, persoanele cu atribuții sau implicate în asigurarea calității în cadrul CE, precum și persoane interesate din afara acesteia.

*Manualul Sistemului de Management al Calității* este un document intern esențial, care descrie *Sistemul de Management al Calității* implementat în CE, servind ca referință permanentă pentru menținerea și evaluarea funcționalității acestuia. Utilizarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* asigură instruirea unitară a întregului personal al instituției privind funcționarea *Sistemului de Management al Calității*, facilitând înțelegerea politicii calității promovată de instituție precum și a cerințelor care revin activității fiecărei subdiviziuni în realizarea obiectivelor și în definirea clară a responsabilităților lor.

Prezentul manual se utilizează pentru documentarea și ținerea sub control a politicii, obiectivelor, structurii și proceselor *Sistemului de Management al Calității* în scopul verificării și îmbunătățirii eficacității acestora.



Prin utilizarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* se asigură accesul la documentele SMC și gestionarea lor, se îmbunătățește comunicarea în interiorul instituției și în relațiile cu agenții economici, părinții, servind totodată ca document esențial pentru auditul calității.

Utilizarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* permite îmbunătățirea calității, creșterea eficienței și performanțelor învățământului postsecundar și postsecundar nonterțiar în CEMF „Raisa Pacalo”.

## **1.2 Declarația directorului Centrului de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo” cu privire la Sistemul de Management al Calității.**

*Viziunea*, care a generat direcțiile evoluției instituției, misiunea și obiectivele demersului educațional, au urmat dinamica schimbărilor învățământului național și internațional medical, odată cu adoptarea *Directivei UE2013/55/EG a Parlamentului European și a Consiliului de recunoaștere a calificărilor profesionale*. Noile exigențe educaționale s-au constituit din factori stimulativi prin definirea direcțiilor strategice de dezvoltare a CEMF „Raisa Pacalo”, aplicarea cărora reprezintă puncte forte în competiția cu alți furnizori educaționali.

Implementarea *Managementului Calității* în cadrul CEMF „Raisa Pacalo” s-a efectuat în baza Standardului internațional ISO 29990:2010, care a fost adoptat ca standard moldovenesc SM ISO 29990:2016 la data de 05.07.2016. Standardul internațional ghidează spre practica internațională și oferă suport metodologic privind realizarea cu succes a unui sistem de management al calității.

Pentru implementarea și promovarea calității, realizarea unei culturi a calității la nivelul învățământului profesional medical, Centrul de excelență a elaborat un set de documente interne, inclusiv și cele care reflectă procesul de asigurare a calității: *Strategia internă de evaluare a calității, Regulamentul de funcționare a CEIAC, Manualul Sistemului de Management al Calității, Proiectarea și planificarea activității de evaluare a calității*.

Prin intermediul procedurilor implementate, se garantează calitatea, consecutivitatea, confidențialitatea, disponibilitatea și integritatea resurselor informaționale ale instituției, astfel, îmbunătățind și optimizând toate procesele de activitate.

Consiliul de Administrație analizează periodic realizarea obiectivelor și acțiunilor planificate, în baza rapoartelor anuale, care propun măsuri de îmbunătățire pentru fiecare domeniu de activitate.

Calitatea procesului educațional în Centrul de excelență este determinată de calitatea resurselor umane, proceselor educaționale, a sistemului organizațional și a serviciilor oferite. Anume aceste componente fiind într-o strictă interdependență și determină calitatea produsului final – specialistul în domeniu. Asigurarea, dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a calității în CEMF „Raisa Pacalo” se fundamentează pe următoarele **principii ale managementului calității**:

- focalizarea către beneficiar și celelalte părți interesate;
- axarea pe valorile educaționale;



- *responsabilizarea și implicarea personalului/resurselor umane;*
- *orientarea pe rezultat;*
- *abordarea sistemică în procesul de evaluare și asigurare a calității;*
- *flexibilitatea și transparența procesului decizional;*
- *cooperarea, conlucrarea și încrederea reciprocă;*
- *îmbunătățirea continuă a calității.*

Implementarea *managementului calității* are următoarele **beneficii**:

- a) asigurarea unei mai bune corelări a serviciilor educaționale oferite de Centrul de excelență cu cerințele beneficiarilor și ale altor părți interesate;
- b) îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor educaționale oferite de Centrul de excelență;
- c) dezvoltarea unei culturi a calității în cadrul Centrului de excelență și asigurarea unei protecții reale a intereselor beneficiarilor și ale altor părți interesate de serviciile oferite de instituție;
- d) implementarea unui sistem de evaluare internă a calității proceselor didactice și de evaluare externă, în vederea certificării conformității acestor procese cu standardele naționale;
- e) claritate în asumarea responsabilităților colaboratorilor Centrului de excelență în ceea ce privește asigurarea calității serviciilor educaționale;
- f) asigurarea transparenței în modul de utilizare de Centrul de excelență a resurselor financiare alocate pentru realizarea obiectivelor privind serviciile educaționale.

Calitatea serviciilor educaționale în Centrul de excelență este asigurată de:

- ✓ *planificarea activităților de prestare a serviciilor educaționale;*
- ✓ *monitorizarea proceselor didactice;*
- ✓ *evaluarea internă a rezultatelor proceselor didactice;*
- ✓ *evaluarea externă a rezultatelor proceselor didactice;*
- ✓ *îmbunătățirea continuă a serviciilor educaționale oferite de instituție.*

Astfel, asigurarea calității procesului educațional în Centrul de excelență este centrată preponderent pe rezultatele formării profesionale inițiale, acestea fiind exprimate în termeni de cunoștințe, competențe, atitudini și valori, care se obțin prin parcurgerea și finalizarea unui nivel de învățământ sau program de studii.

Obiectivele *Sistemului de Management al Calității* vizează:

- *îmbunătățirea continuă a competențelor profesionale ale absolvenților prin proiectarea și aplicarea standardelor educaționale ale calificărilor adaptate permanent la cerințele standardelor medicale naționale și internaționale;*
- *creșterea satisfacției beneficiarilor prin realizarea unui proces educațional de calitate, prin dezvoltarea parteneriatelor cu mediul economic și social în beneficiul societății;*
- *evaluarea satisfacției elevilor, asigurarea participării eficiente a acestora la realizarea și îmbunătățirea procesului de studiu;*
- *evaluarea satisfacției personalului și eficienței muncii, sprijinirea eforturilor corpului didactic și a întregului personal pentru formarea profesională continuă;*
- *consolidarea cooperării naționale și internaționale în domeniile activității didactice, cercetării științifice, mobilității academice și creării parteneriatelor cu instituțiile medicale, farmaceutice, de învățământ, de formare continuă, cu organizații nonguvernamentale, factori*





comunitari în vederea realizării unor proiecte de maxim interes pentru elevi, profesori, instituție, comunitate.

**Pornind** de la necesitatea asigurării calității în învățământul profesional tehnic și modernizării învățământului medical postsecundar și postsecundar nonterțiar din perspectiva implementării învățământului centrat pe elev și axat pe formarea competențelor profesionale;

**conștientizând** necesitatea formării calitative a produsului final - specialiști medicali, capabili să se integreze cu succes în mediul socio-profesional;

**realizând** faptul că au fost actualizate planurile de învățământ și elaborate curricula la disciplinele de studii;

**vizând** necesitatea formării specialiștilor medicali competenți și competitivi, care să gestioneze calificat orice situație de practică profesională:

în scopul **realizării obiectivelor generale ale calității**;

mă **angajez** să susțin activ și permanent asigurarea resurselor umane și materiale, necesare transunerii lor în practică și, totodată, să evaluez continuu modul în care strategia calității este implementată la nivel de toate subdiviziunile Centrului de excelență.

**Ala MANOLACHE,**  
**Director CEMF „Raisa Pacalo”**

## CAPITOLUL II

### SCOP, OBIECTIVE ȘI DOMENII DE APLICARE ALE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

#### 2.1. Scop

*Manualul Sistemului de Management al Calității* este documentul-cadru elaborat de CEMF „Raisa Pacalo” care definește ansamblul politicii de calitate a instituției, în conformitate cu cerințele Standardului internațional ISO 29990:2010, care a fost adoptat ca standard moldovenesc SM ISO 29990:2016 la data de 05.07.2016.

Scopul elaborării și utilizării *Manualului Sistemului de Management al Calității* este:

- monitorizarea, evaluarea și îmbunătățirea eficacității proceselor desfășurate în Centrul de excelență precum și a rezultatelor politicii în domeniul calității promovate de aceasta pentru atingerea unor noi indicatori de performanță;
- conformarea colaboratorilor instituției cerințelor Managementului Calității, implementat în CEMF „Raisa Pacalo”;
- familiarizarea și facilitarea înțelegerii politicii și *Sistemului de Management al Calității* de către persoanele interesate.



## 2.2. Obiective

Prin prezentarea *Sistemului de Management al Calității* implementat în Centrul de excelență, se realizează următoarele obiective:

- fortificarea responsabilității fiecărui colaborator în îndeplinirea propriilor atribuții în cadrul *Sistemului de management al calității* prin conștientizarea importanței impactului activității lor asupra calității serviciilor oferite de CEMF „Raisa Pacalo”;
- îmbunătățirea performanțelor profesionale ale cadrelor didactice prin procesele de instruire, formare, calificare și recalificare, potrivit cerințelor managementului calității;
- dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale, financiare și informaționale pentru elevi și cadre didactice, care să funcționeze pe baza eficienței;
- dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare din sectorul privat;
- dezvoltarea infrastructurii instituției prin îmbunătățirea și diversificarea bazei tehnico-materiale, astfel încât să se creeze condiții optime de studii pentru cadrele didactice, elevi;
- îmbunătățirea relațiilor de parteneriat cu agenții economici pentru asigurarea serviciilor de instruire practică de calitate;
- creșterea integrării absolvenților pe piața muncii;
- îmbunătățirea procesului de comunicare pe toate dimensiunile;
- asigurarea accesului la documentele *Sistemului de Management al Calității* și facilitarea gestionării acestora;
- asigurarea documentației de bază necesare efectuării auditului intern și extern al *Sistemului de Management al Calității*.

## 2.3. Domenii de aplicare

*Manualul Sistemului de Management al Calității* se aplică de la data aprobării de Consiliul de Administrație și este utilizat în:

- Scopuri interne pentru informarea și instruirea personalului.
- Scopuri externe pentru a fi difuzat organismelor de certificare și celorlalte părți interesate, la solicitarea acestora.

## 2.4. Prezentarea Centrului de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo”

### 2.4.1 Date de identificare

a) *Denumire: Centrul de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo”*

b) *Sediul: Moldova, Chișinău, str. Testemițanu, 28, MD – 2025*

*Telefon (+373)022-72-58-66; (+373) 022-72-92-92;*

*Fax: (+373) 022-22-66-53*

c) **E-mail: [cancelarie@cemf.md](mailto:cancelarie@cemf.md)**

### 2.4.1 Scurt istoric

Istoria Centrului de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo” începe odată cu deschiderea *Școlii de felceri și moașe*, prin decizia Sovietului Comisarilor Poporului al RSSM din 18 octombrie 1944.



- 1957** prin Ordinul Ministerului Sănătății nr.375 din 26 decembrie 1957 *Școala de felceri și moașe* primește denumirea de *Școală-bază de Medicină din Chișinău*.
- 1992** prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 440 din 25 iunie 1992 *Școala-bază de Medicină din Chișinău* este reorganizată în *Colegiul Republican de Medicină*.
- 1999** prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.591 din 25 iunie 1999 și a Ordinului Ministerului Sănătății nr.48-pș1 din 02 iulie 1999 în componența *Colegiului Republican de Medicină* prin comasare a fost trecut tot efectivul de elevi și corpul didactic al *Colegiului Orășenesc de Medicină*. Instituția nou creată a fost denumită *Colegiul de Medicină din Chișinău*.
- 2003** prin Hotărârea Guvernului RM nr.1551 din 23 decembrie 2003 și ordinul Ministerului Educației al Republicii Moldova, *Colegiul de Medicină din Chișinău* instituție de învățământ superior de scurtă durată, este reorganizat în instituție de învățământ mediu de specialitate (colegiu).
- 2003** prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.792 din 23.12.2003 instituția este denumită *Colegiul Național de Medicină și Farmacie*.
- 2003** În anul 2003 *Colegiul Național de Medicină și Farmacie* a fost evaluat și acreditat la specialitatea Medicină generală, calificările Felcer, Asistent medical și Felcer laborant.
- 2008** În anul 2008 a fost reevaluat și acreditat integral de Comisia Națională de evaluare și acreditare cu calificativul „Excelent” la:
- Specialitatea 1701 „Medicină generală”**  
Calificările: „Felcer”  
„Asistent medical”  
„Asistent igienist epidemiolog”  
„Moașă”  
„Felcer laborant”
- Specialitatea 1751 „Farmacie”**  
Calificarea „Laborant farmacist”
- Specialitatea 1702 „Stomatologie”**  
Calificarea „Tehnician dentar”
- 2012** prin Hotărârea Guvernului nr.791 din 22.10.2012 *Colegiului Național de Medicină și Farmacie* s-a conferit numele „**Raisa Pacalo**”.
- 2014-2015** Cartografierea *Colegiului Național de Medicină și Farmacie „Raisa Pacalo”* a fost realizată de Comisia de experți în cadrul Proiectului UE conform următoarelor criterii de evaluare:
- resurse umane
  - proces educațional
  - baza tehnico-materială
  - colaborarea cu mediul economic
  - finanțarea instituției.
- Prin decizia Consiliului coordonator național în domeniul învățământului profesional tehnic, proces verbal nr. 1 din 06.03.2015, a fost aprobată lista instituțiilor de



2016 învățământ profesional tehnic pentru reorganizare în Centre de excelență, printre care se regăsește și *Colegiul Național de Medicină și Farmacie „Raisa Pacalo”*. prin Hotărârea Guvernului nr.744 din 10 iulie 2016, *Colegiul Național de Medicină și Farmacie „Raisa Pacalo”* se reorganizează prin transformare în *Centrul de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo”*, cu oferirea programelor educaționale de formare inițială în învățământul profesional postsecundar (nivelul IV) și în învățământul profesional postsecundar nonterțiar (nivelul V), și atribuirea funcțiilor de asigurare didactică, curriculară și metodologică a învățământului profesional medical, de coordonare și ghidare metodologică a instituțiilor arondate, de formare continuă a cadrelor didactice din sistem.

## 2.5. Standarde și documente de referință

- Standardul internațional ISO 29990:2010, care a fost adoptat ca standard moldovenesc SM ISO 29990:2016 la data de 05.07.2016;
- Directiva UE2013/55/EG a Parlamentului European și a Consiliului de recunoaștere a calificărilor profesionale;
- Codul Educației, Legea nr. 152 din 17.07.2014 ;
- *Programul de dezvoltare a învățământului medical și farmaceutic în Republica Moldova pe anii 2011-2020* (Hotărârea Guvernului nr.1006 din 27 octombrie 2010);
- *Strategia de dezvoltare a învățământului vocațional/tehnic pe anii 2013-2020 și Planul de acțiuni pentru implementarea Strategiei* (Hotărârea Guvernului nr.97 din 01.02.2013);
- *Strategia de dezvoltare a resurselor umane din sistemul sănătății pentru anii 2016-2025* (Hotărârea Guvernului nr.452 din 15.04.2016);
- *Nomenclatorul domeniilor de formare profesională al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar* (aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.853 din 14.12.2015);
- *Profilurile ocupaționale ale calificărilor formate în instituție;*
- *Standardele calificărilor formate în instituție;*
- *Planurile de învățământ, aprobate în 2016.*

## 2.6. Termeni și definiții

Se aplică terminologia și definițiile inclusive stabilite în Standardul internațional ISO 29990:2010, care a fost adoptat ca standard moldovenesc SM ISO 29990:2016 la data de 05.07.2016:

- *auditor* – persoană competentă să efectueze un audit;
- *audit* – proces sistematic, independent și documentat efectuat cu scopul obținerii de dovezi de audit și evaluării lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care criteriile de audit sunt îndeplinite;
- *calificare* – rezultat al învățării obținut prin parcurgerea și finalizarea unui program de studiu;
- *calitate* – măsura în care un ansamblu de caracteristici îndeplinește cerințele managementului calității (conform unui obiectiv prestabilit), desemnând activități coordonate pentru a orienta și controla o instituție cu privire la calitate;



	<b>AL CALITĂȚII</b>	Revizia 0/2018
		Pagina 13/43

- *criteriu* – aspect fundamental de organizare și funcționare a unei instituții furnizoare de educație;
- *indicator de performanță* – instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități desfășurate de o instituție furnizoare de educație prin raportare la standarde, respectiv la standardele de referință;
- *partener* – societatea, reprezentată prin instituțiile guvernamentale centrale sau ale administrației locale, firme, instituții specializate în gestiunea forței de muncă etc;
- *produs* – oferta educațională a instituției care conține competențele profesionale, asimilate de către elevi în urma procesului de învățământ, derulat conform planurilor de învățământ și curricula la unitățile de curs și stagiile de practică;
- *revizuire* – activitate sistematică pentru a asigura continuu calitatea și eficiența aspectului urmărit în atingerea unor obiective precis specificate;
- *sistemul de management al calității* (SMC) - reprezintă acel tip de sistem prin care o instituție se controlează în domeniul calității;
- *asigurarea calității* – ansamblul activităților planificate și sistematic implementate în cadrul sistemului calității pentru a furniza încrederea respectivă că un produs, serviciu va satisface cerințele de calitate;
- *asigurarea calității în învățământ* – ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, planificare și implementare a programelor de studii, prin care se formează și se consolidează încrederea beneficiarilor că instituția ofertantă de educație satisface și îmbunătățește standardele de calitate, în conformitate cu misiunea asumată de aceasta;
- *managementul calității* – ansamblu de măsuri aprobate în mod regulat la nivel instituțional sau de sistem în scopul asigurării calității învățământului, cu accent pe îmbunătățirea calității per ansamblu. Managementul calității acoperă toate activitățile care asigură realizarea politicilor, obiectivelor și responsabilităților legate de calitate și le implementează prin planificarea, controlul și asigurarea calității și prin mecanismele de îmbunătățire continuă a calității.
- *criteriu de evaluare* - nivelul de performanță prin intermediul cărora poate fi examinată posibilitatea atingerii anumitor obiective și/sau standard. Criteriile se referă la fiecare dintre standardele de evaluare stabilite și reprezintă aspectele fundamentale de organizare și funcționare a unui program de studiu. Criteriile descriu cu un anumit nivel de detaliere, caracteristicile cerințelor și condițiilor care trebuie îndeplinite (pentru a satisface un standard) și oferă (cantitativ și/sau calitativ) o bază pentru concluziile de evaluare. Fiecărui criteriu îi corespunde un set de indicatori de calitate;
- *standard de evaluare* - un set de cerințe de evaluare a calității procesului educațional care descriu modul de manifestare a fiecărui indicator de performanță și permit determinarea nivelului de realizare a acestuia,
- *evaluarea calității educației* – proces general de analiză critică și sistematică care conduce la concluzii și/sau recomandări privind asigurarea calității într-o situație sau într-un program de studiu, în conformitate cu standardele naționale de referință;

	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	Redacția 1 Revizia 0/2018
		Pagina 14/43

– *evaluarea internă/autoevaluare a calității educației* – proces realizat de structurile instituționale responsabile de asigurarea calității, în conformitate cu standardele naționale de referință, ce constă în colectarea sistematică a datelor cu privire la procesul educațional, chestionarea elevilor și absolvenților, reflectarea rezultatelor și a performanțelor activității cadrelor didactice, de cercetare și ale altor actori implicați în procesul educațional, acestea având drept finalitate elaborarea unui raport de autoevaluare, în baza unui regulament instituțional.

– *evaluarea externă a calității educației* - proces complex de analiză a unui program de studiu oferit de către o instituție de învățământ, precum și prezentarea recomandărilor pentru îmbunătățirea acestuia. Evaluarea externă a calității educației se realizează în baza analizei raportului de autoevaluare a instituției/programului și vizitei de evaluare a experților evaluatori ai ANACEC sau ai unei alte agenții de evaluare externă a calității autorizată în acest domeniu.

## 2.7. Abrevieri

ANACEC – Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare

CA – Consiliul de Administrație

CE – Centrul de excelență

CEIAC – Comisia de Evaluare Internă și Asigurare a Calității

CEMF „Raisa Pacalo” – Centrul de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo”

CESIM – Centrul Educațional de Simulare în Instruirea Medicală

CP – Consiliul Profesorat

CȘM – Consiliul Științific-Metodic

HG – Hotărâre de Guvern

ÎPT – Învățământ Profesional Tehnic

MECC al RM – Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova

MSMPS al RM – Ministerul Sănătății Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova

OMS – Organizația Mondială a Sănătății

PDCA – Planificare – Efectuare – Verificare – Acțiune

RU – Resurse Umane

SCST – Sistemul de Credite de Studii transferabile

SMC – Sistemul de Management al Calității

UE – Uniunea Europeană

## CAPITOLUL III

### POLITICA ȘI OBIECTIVELE ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

În Centrul de excelență calitatea este un obiectiv primordial, care este în concordanță cu *Dirrecția strategică 7 „Crearea unui sistem instituțional de monitorizare și îmbunătățire continuă a calității procesului de învățământ”*, stipulată în *Planul de Dezvoltare Strategică al CEMF „Raisa Pacalo”, 2016-2021*. Plasarea instituției pe piața serviciilor educaționale impune stabilirea unei misiuni și viziuni clar definite.

#### Misiunea instituției

Centrul de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo” este o instituție de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, care dezvoltă un învățământ profesional medical de calitate, bazat pe valori democratice, responsabilitate, corectitudine, parteneriat, performanță în formarea specialiștilor competenți din domeniul medicinei și farmaciei, care vor manifesta profesionalism, calități etico-morale și perseverență în asigurarea calității serviciilor medicale prestate populației țării.

	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	Redacția 1
		Revizia 0/2018
		Pagina 15/43

## Viziunea instituției

*În calitate de Centru de excelență instituția își propune:*

- ✓ să fim recunoscuți în calitate de instituție de învățământ medical postsecundar și postsecundar nonterțiar de referință la nivel național și internațional în formarea și certificarea competențelor profesionale în domeniul medicinei și farmaciei;
- ✓ să asigurăm coordonarea și ghidarea activității metodice și de formare profesională continuă a cadrelor didactice de specialitate și manageriale din colegiile de medicină arondate;
- ✓ să realizăm un proces educațional de calitate în baza Standardelor educaționale, planurilor de învățământ, bazate pe sistemul de credite transferabile, curricula bazate pe formarea de competențe profesionale și instrumente/resurse curriculare moderne prin sincronizarea la standardele profesionale ale OMS;
- ✓ să dezvoltăm baza tehnico-materială și didactică prin crearea *Centrului de simulare* și valorificarea tehnologiilor informaționale/comunicaționale din perspectiva învățării centrate pe elev și formării competențelor profesionale;  
să sprijinim inovația educațională în parteneriat cu agenții economici, pentru obținerea plus valorii în procesul de dezvoltare al învățământului medical din țară, pentru angajarea eficientă în câmpul muncii a viitorilor specialiști;
- ✓ să oferim un mediu de învățare formativ, sigur, armonios, stimulat, sensibil la necesitățile individuale ale beneficiarilor;
- ✓ să creăm și să susținem o echipă managerială responsabilă și să promovăm cultura calității instituției de învățământ.

Orientarea generală, privind calitatea revine administrației instituției, care trebuie să se asigure că serviciile prestate de Centrul de excelență corespund cerințelor sistemului ocrotirii sănătății și sunt continuu îmbunătățite în scopul creșterii calității actului medical, prestat de viitorii specialiști medicali cu studii postsecundare și postsecundare nonterțiare.

Politica Centrului de excelență privind calitatea, adecvată misiunii sale, își regăsește exprimarea în următoarele **obiective**:

- îmbunătățirea continuă a competențelor profesionale ale absolvenților prin proiectarea și aplicarea standardelor educaționale ale calificărilor adaptate permanent la cerințele standardelor medicale naționale și internaționale;
- creșterea satisfacției beneficiarilor prin realizarea unui proces educațional de calitate, prin dezvoltarea parteneriatelor cu mediul economic și social în beneficiul societății;
- evaluarea satisfacției elevilor, asigurarea participării eficiente a acestora la realizarea și îmbunătățirea procesului de studiu;
- evaluarea satisfacției personalului și eficienței muncii, sprijinirea eforturilor corpului didactic și a întregului personal pentru formarea profesională continuă;
- consolidarea cooperării naționale și internaționale în domeniile activității didactice, cercetării științifice, mobilității academice și creării parteneriatelor cu instituțiile medicale, farmaceutice, de învățământ, de formare continuă, cu organizații nonguvernamentale, factori comunitari în vederea realizării unor proiecte de maxim interes pentru elevi, profesori, instituție, comunitate.

Realizarea acestor demersuri asigură dezvoltarea și funcționarea eficientă a *Sistemului de management al calității* existent în instituție.

	<b>SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	Redacția 1 Revizia 0/2018
		Pagina 16/43

Managementul calității ce se asigură că politica în domeniul calității este adecvată obiectivelor și scopului declarat, astfel încât:

- să includă un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității *Sistemului de management al calității*;
- să asigure un cadru adecvat pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității;
- să fie comunicată și înțeleasă în cadrul instituției;
- să fie analizată consecvent pentru adecvarea ei permanentă.

Centrul de excelență a elaborat *Strategia de evaluare internă a calității*, având ținte strategice clar definite. Documentele de referință care reflectă procesul de asigurare a calității în Centrul de excelență sunt: *Declarația directorului Centrului de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo” cu privire la Sistemul de Management al Calității*, *Regulamentul de funcționare a CEAIC*, *Strategia de evaluare internă a calității Manualul de calității*.

## CAPITOLUL IV

### SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

#### 4.1. Cerințe generale

*Sistemul de Management al Calității* a fost proiectat și implementat în Centrul de excelență în medicină și farmacie „Raisa Pacalo” începând cu anul 2016. La baza acestui sistem se regăsesc:

- legislația educației din Republica Moldova;
- legislația internațională privind educația medicală;
- misiunea și scopurile declarate de conducerea CEMF „Raisa Pacalo”;
- necesitățile de educație exprimate de elevi în calitate de beneficiari ai procesului instructiv-educativ.

*Sistemul de management al calității*, stabilit și documentat în CEMF „Raisa Pacalo” este proiectat pentru asigurarea îmbunătățirii continue efective și eficiente a performanțelor instituției având în vedere cerințele specifice ale beneficiarilor și ale altor părți interesate. Baza comună a tuturor modelelor și sistemelor de asigurare a calității, inclusiv și în Centrul de excelență, îl constituie *Ciclul Calității – PRVA (Planifică, Realizează, Verifică, Acționează)* numit și *ciclul Deming*.

#### CICLUL CALITĂȚII (ciclul Deming)





*Sistemul de Management al Calității* implementat în cadrul Centrului de excelență constituie rezultatul identificării proceselor specifice activităților desfășurate, cât și succesiunii/ interacțiunii acestor procese. Procesele necesare *Sistemului de Management al Calității* sunt:

1. Procesele activităților de management.
2. Procesele managementului resurselor.
3. Procesele instructiv-educative specifice pentru învățământul medical postsecundar și postsecundar nonterțiar.
4. Procese de măsurare, analiză și îmbunătățire.

### **1. Procesele activităților de management**

- identificarea și stabilirea proceselor pentru atingerea direcțiilor strategice ale instituției;
- planificarea proceselor prin stabilirea obiectivelor pe fiecare nivel cu specificarea:
  - performanțelor (finalitatea în raport cu performanțele obținute anterior);
  - acțiuni de realizare;
  - termeni de realizare;
  - responsabili pentru realizarea obiectivelor propuse;
- elaborarea planurilor de realizare a obiectivelor, conform direcțiilor strategice stabilite;
- analiza proceselor și stabilirea în consecință a măsurilor ce se impun a fi luate.

### **2. Procesele managementului resurselor**

- alocarea și gestionarea resurselor umane, materiale și financiare necesare pentru obținerea calității proceselor instructiv-educative realizate de instituție, în acord cu legislația națională și internațională referitoare la învățământul medical postsecundar și postsecundar nonterțiar.

### **3. Procesele instructiv-educative specifice pentru învățământul medical postsecundar și postsecundar nonterțiar**

- elaborarea și actualizarea planurilor de învățământ și a curricula modulare/disciplinare;
- elaborarea și actualizarea instrumentelor curriculare necesare realizării proceselor instructiv-educative;
- predare.

### **4. Procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire**

- măsurarea, monitorizarea și evaluarea reușitei academice a elevilor;
- măsurarea și monitorizarea satisfacției beneficiarilor;
- măsurarea și monitorizarea calității predării disciplinelor de studii de către cadrele didactice;
- măsurarea și monitorizarea proceselor utilizate pentru formarea competențelor profesionale a viitorilor specialiști medicali cu studii postsecundare și postsecundare nonterțiare (eficacitatea planurilor de învățământ, calitatea curricula, investițiilor, mijloacelor financiare).



## 4.2. Cerințe referitoare la documentație

### 4.2.1 Generalități

#### STRUCTURA DOCUMENTAȚIEI SMC

**NIVELUL 1** – *Strategia de evaluare internă a calității, CEMF „Raisa Pacalo”, 2016-2021, ținte strategice*

**NIVELUL 2** – *Manualul Sistemului de Management al Calității*

**NIVELUL 3** – documente necesare pentru a se asigura eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor sale.

**NIVELUL 4** – înregistrări.

Documentația *Sistemului de Management al Calității* din cadrul instituției este structurată astfel:

1. *Strategia de evaluare internă a calității, CEMF „Raisa Pacalo”, 2016-2021.*

2. *Manualul Sistemului de Management al Calității*

3. *Proceduri de sistem* ce definesc modul în care este menținut sub control și îmbunătățit *Sistemul de Management al Calității*.

4. *Documente necesare* instituției pentru a se asigura eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor (legi și reglementări aplicabile, competențele corpului didactico-științific, planuri de învățământ, curricula disciplinare/modulare, documente ce reglementează modul de funcționare a comisiilor, consiliilor etc.).

Atingerea cu eficacitate a proceselor instructiv-educative în Centrul de excelență este asigurată de realizarea și implementarea următoarelor documente normative: standarde ale calificărilor, planuri de învățământ, curricula (disciplinare și modulare), curricula la stagiile de practică, ghiduri de aplicare a curricula, instrumente curriculare (manual, suport de curs, protocol/algorithm al deprinderilor practice, ghid pentru lecții practice, culegere de itemi etc.).

❖ **Standardul calificării** reprezintă descrierea cerințelor, în termeni de rezultate ale învățării, necesare pentru a desfășura o anumită activitate asociată unuia sau mai multor locuri de muncă, dintr-o grupă de bază și include următoarele componente:

- formatul calificării
- introducere în domeniul de formare profesională
- calificări și ocupații
- descrierea rezultatelor învățării
- condiții și modalități de obținere a calificării
- criteriile de evaluare a calificării
- asigurarea calității

❖ **Planul de învățământ** reprezintă un document oficial de proiectare a conținutului instruirii, care stabilește un sistem de activități de formare profesională reunite într-o concepție unitară din punct de vedere al conținuturilor și al desfășurării acestora în timp, cu specificarea numărului de ore maxim rezervat instruirii formale în cadrul programului de formare profesională: succesiunea unităților de curs pe ani de studii; numărul de ore săptămânal rezervat fiecărei unități de curs; ofertele educaționale pentru identificarea traseului individual de formare profesională, realizabile în contextul timpului de învățare al elevului.



*Planul de învățământ* cuprinde:

- standard de formare profesională inițială
- competențe la calificare (profesionale generale și profesionale specifice)
- calendarul anului de studii
- planul de formare profesională pe anii de studii
  - componenta temporală
  - componenta formativă
  - componenta acumulare
  - componenta de evaluare (probe de absolvire)
- planul stagiilor de practică.

❖ Într-un curriculum disciplinar, rezultatele așteptate ale învățării sunt formulate în termeni de unități de competențe, care au un caracter cognitiv. Aceste unități de competențe sunt constituite din cunoștințele propriu-zise, abilitățile de dobândire și de asimilare a cunoștințelor, și din atitudinile necesare pentru formarea și dezvoltarea ulterioară a competențelor profesionale specifice.

*Curriculum disciplinar* cuprinde următoarele componente:

- preliminarii
- motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională
- competențele profesionale specifice unității de curs
  
- administrarea unității de curs
- unități de învățare
- repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare
- studiul individual ghidat de profesor
- lucrări practice recomandate
- sugestii metodologice
- sugestii de evaluare a competențelor profesionale
- resursele necesare pentru organizarea procesului de studii
- resursele didactice recomandate elevilor

❖ Într-un curriculum modular, rezultatele așteptate ale învățării, de asemenea, sunt formulate în termeni de unități de competență, însă, spre deosebire de curriculumul disciplinar, ele au mai mult un caracter funcțional-acționar.

*Curriculum modular* cuprinde:

- preliminarii
- motivația, utilitatea unității de curs pentru dezvoltarea profesională
- competențele profesionale specifice modulului
- administrarea modulului
- repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare
- unități de învățare
- studiul individual ghidat de profesor
- lucrări practice recomandate
- sugestii metodologice
- sugestii de evaluare a competențelor profesionale
- resursele necesare pentru organizarea procesului de studii
- resursele didactice recomandate elevilor.



❖ Într-un curriculum al stagiului de practică rezultatele așteptate ale învățării sunt formulate în termeni de competențe profesionale generale și specific, ce sunt dezvoltate și consolidate în cadrul stagiului în cauză.

Curriculumul stagiului de practică include următoarele componente:

- preliminarii
- motivația, utilitatea stagiului de practică pentru dezvoltarea profesională
- competențe profesionale specifice stagiului de practică
- competențe calificare (profesionale generale, profesionale specifice)
- administrarea stagiului de practică (practica de inițiere în specialitate, stagiul practic de specialitate nr. I, II, III, practica ce precede probele de absolvire)
  - competențe profesionale și abilități specifice stagiului de practică
  - descrierea procesului de desfășurare a stagiului de practică,
  - deprinderi practice obligatorii
- sugestii metodologice
- strategii de evaluare a stagiului de practică
- cerințe față de locurile de practică
- resursele didactice recomandate elevilor.

❖ Instrumentele curriculare asigură calitatea procesului educațional la unitățile de curs incluse în planul de studii:

- ghiduri de aplicare a curricula
- manuale/suporturi de curs
  
- protocol/algoritm al deprinderii practice
- ghiduri pentru lecțiile practice
- culegeri de itemi
- portofolii didactic-metodice.

#### **Ghid de aplicare a curricula**

- modulul pedagogic al disciplinei
- formarea și dezvoltarea personalității elevului în procesul de implementare a curricula
- metodologia formării competențelor specifice unității de curs
- proiectarea didactică de lungă durată (macroproiectarea).
- proiectarea didactică de scurtă durată (microproiectarea).
- strategii didactice de predare – învățare – evaluare
- proiecte de lecții, centrate pe formarea la elevi a competențelor specifice disciplinei
- baterii de teste docimologice
- referințe bibliografice.

#### **Protocol/algoritm al deprinderii practice**

- date generale (definiție, obiectivul, indicații, abrevieri)
- cerințe față de dexteritate
- pregătirea pentru procedură
- tehnica efectuării
- reorganizarea locului de lucru



### Ghid pentru lecțiile practice

- preliminarii
- planul tematic
- regulile de lucru în laborator/cabinet/sală de simulare
- lucrări de laborator/ lecții practice
- studiul individual
- bibliografie

### Portofoliu didactic-metodic

- proiect didactic al lecției teoretice cu anexele respective
- lecția științifică/ suport de curs/manual
- prezentare în format PPT, Prezzy etc.
- materiale intuitive (microtabele, scheme, Protocoale Clinice Naționale, Programe naționale, Protocol/algoritm al deprinderii practice etc.)
- proiect didactic al lecției practice cu anexele respective;
- ghid pentru lecțiile practice.

#### 4.2.2 Manualul Sistemului de Management al Calității

În cadrul documentației *Sistemului de Management al Calității*, *Manualul Sistemului de Management al Calității* reprezintă sinteza cerințelor Standardului internațional ISO 29990:2010, care a fost adoptat ca standard moldovenesc SM ISO 29990:2016 la data de 05.07.2016, aplicate în cadrul activităților Centrului de excelență și stabilește domeniile de

competență, limitele de responsabilitate și face referire la celelalte documente și proceduri ale *Sistemului de Management al Calității*.

*Manualul Sistemului de Management al Calității* este destinat atât scopurilor interne, cât și scopurilor externe, putând fi consultat și de elevi, furnizori, organisme de certificare, potențiali parteneri, investitori etc.

#### 4.2.3 Controlul documentelor

Toate documentele *Sistemului de Management al Calității*, inclusiv documentele de proveniență externă, cum ar fi *Nomenclatorul domeniilor de formare profesională al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 006-14), profilurile ocupaționale, regulamentele-cadru, planurile-cadru, politicile naționale* etc sunt menținute sub control.

##### 4.2.3.1 Controlul documentelor interne

- **Elaborarea documentelor interne**

Documentele interne sunt elaborate în baza Regulamentelor-cadru/Planurilor-cadru, propuse de MECC și MSMPS al RM. Subdiviziunile responsabile de elaborarea documentelor trebuie să asigure:

- evidența documentelor elaborate
- obținerea avizurilor/aprobărilor la documentele elaborate înainte de distribuire



- repartizarea documentelor (inclusiv varianta digitală) utilizatorilor
- păstrarea înregistrărilor cu privire la repartizarea documentelor
- retragerea documentelor după actualizarea lor.

- **Verificarea și coordonarea documentelor**

Documentele elaborate înainte de aprobare sunt supuse dezbaterilor publice (beneficiari, agenți economici, cadre didactice, personal auxiliar, subdiviziunile instituției etc.), verificate și coordonate cu responsabilii de procesele relevante.

- **Aprobarea documentelor**

Aprobarea documentelor este efectuată de director, prin semnătură și ștampila instituției, Consiliul de Administrație, Consiliul Profesoral, Consiliul Științific-Metodic (prin proces verbal).

- **Înregistrarea și evidența documentelor**

Înregistrarea și evidența documentelor interne se efectuează conform prevederilor *Nomenclatorului dosarelor CEMF „Raisa Pacalo”*, care specifică termenii de păstrare.

- **Actualizarea/modificarea documentelor**

Procesul de modificare și actualizare a documentelor interne ale Centrului de excelență urmează aceleași etape ca și elaborarea inițială. Actualizarea/modificarea documentelor interne se realizează odată cu: modificările propuse de organele ierarhic superioare (Guvernul RM, MECC al RM, MSMPS al RM, ANACEC etc.); elaborării noilor planuri de învățământ (odată la cinci ani) etc.

- **Distribuirea documentelor**

Orice document, după aprobare, este distribuit imediat subdiviziunilor relevante, concomitent cu retragerea documentului depășit. Distribuirea documentelor este realizată și prin sistemul de Internet/Intranet.

- **Păstrarea documentelor**

Conducătorii de subdiviziuni sunt responsabili de păstrarea copiilor documentelor interne, care le-au fost distribuite. Disponibilitatea documentelor interne este asigurată de conducătorii subdiviziunilor.

- **Retragerea documentelor**

Documentele depășite/anulate vor fi extrase din uz.

- **Arhivarea documentelor**

Arhivarea documentelor se realizează de către persoană responsabilă (arhivar) în spații special amenajate, care întrunesc condiții specifice de păstrare, protecție împotriva dispariției/deteriorării acestora. Păstrarea documentelor (cu termen permanent și termen îndelungat) se efectuează în conformitate cu cerințele normative în vigoare (Indicatorul-tip).

- **Eliminarea documentelor**

Eliminarea documentelor se efectuează după expirarea termenului de valabilitate, stabilit în *Nomenclatorul dosarelor CEMF „Raisa Pacalo”*. Documentarea procesului de eliminare se realizează de Comisia de Expertiză prin proces verbal.



#### 4.2.3.2 Controlul documentelor externe

Documentele privind cadrul legal, care reglementează desfășurarea activității Centrului de excelență (legi, regulamente-cadru, planuri-cadru, hotărâri de guvern, ordine și dispoziții ale MSMPS/MECC etc) sunt *recepționate* de secretariatul instituției, inclusiv și prin sistemul de Internet, înregistrate în *Registrul corespondenței de intrare*, *Registrul corespondenței de intrare MSMPS*, *Registrul corespondenței de intrare MECC* și redirecționate Directorului instituției.

Directorul instituției redirecționează **documentele externe** pentru studiere, implementare prin emiterea ordinului/dispoziției/recomandărilor cu privire la executarea prevederilor documentelor recepționate, specificând termenii de realizare/raportare a rezultatelor și numirea persoanelor responsabile. Registrul *Corespondența de ieșire* asigură evidența răspunsurilor oficiale cu privire la realizarea tuturor ordinelor/ dispozițiilor, care, la rândul său, sunt expediate, după caz, în varianta tipar sau electronic.

Literatura de specialitate este recepționată, clasificată și catalogată conform actelor normative în vigoare.

#### 4.2.4 Controlul înregistrărilor

Centrul de excelență a stabilit și menținut procedura de sistem *Controlul înregistrărilor* în scopul definirii și aplicării modalităților de identificare, în regăsiere, păstrare, protejare și eliminare a înregistrărilor. *Responsabilitățile*, ce rezultă din aplicarea prezentei cerințe, sunt atribuite tuturor subdiviziunilor din cadrul instituției, fiind detaliate în procedura de sistem *Controlul înregistrărilor*.

## CAPITOLUL V

### RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

#### 5.1. Angajamentul managementului

Administrația instituției asigură, în mod direct, implicarea atât a personalului didactic, cât și a celui auxiliar, în dezvoltarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a *Sistemului de Management al Calității*, prin:

- comunicarea către toți angajații a Declarației directorului în domeniul calității și politiciii instituției referitoare la calitate,
- stabilirea politicii, obiectivelor în domeniul calității și promovarea acestora în cadrul instituției pentru a spori gradul de conștientizare și motivare al întregului personal;
- asigurarea resurselor materiale și umane, necesare realizării obiectivelor referitoare la calitate;
- concentrarea întregii instituții asupra cerințelor înaintate față de procesul educațional, respectând cerințele legale și de reglementare aplicabile în vigoare,
- identificarea factorilor educaționali care să satisfacă cerințele de instruire și educație a elevilor;
- analiza periodică a *Sistemului de Management al Calității* pentru dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a activităților instructiv-educative desfășurate în Centrul de excelență.

Directorul, echipa managerială și cadre didactice demonstrează angajamentul pentru dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficienței *Sistemului de Management al Calității* prin comunicarea în cadrul fiecărei subdiviziuni a importanței satisfacerii cerințelor beneficiarilor, cerințelor legislației și reglementărilor în vigoare aplicabile.

În acest scop, conducerea Centrului de excelență a stabilit politica și obiectivele în domeniul calității, indicatorii de realizare asociați obiectivelor, precum și acțiunile, termenii necesari realizării obiectivelor stabilite.



## 5.2. Orientarea către beneficiar în raport cu necesitățile mediului socio-economic

Managementul instituțional de vârf asigură condiții de instruire de calitate, care corespund necesităților educaționale ale elevilor în conformitate cu dezideratele sistemului de ocrotire a sănătății, în acord cu legislația națională și internațională vizând instruirea specialiștilor medicali su studii postsecundare și postsecundare nonterțiare.

Directorul Centrului de excelență asigură orientarea instituție spre beneficiar prin:

- stabilirea și promovarea în cadrul Centrului de excelență a politicilor și obiectivelor calității, activităților de realizare a acestora în scopul sporirii motivării și implicării active a tuturor actorilor educaționali (elevi, profesori, personal auxiliar, parteneri, etc);
- comunicarea importanței identificării și satisfacerii cerințelor beneficiarilor în cadrul ședințelor tuturor subdiviziunilor instituție;
- monitorizarea gradului de satisfacției a beneficiarilor;
- stabilirea canalelor eficiente de comunicare cu beneficiarii.

## 5.3. Politica în domeniul calității

Responsabilitatea vizând politica în domeniul calității și strategia pentru implementarea prevederilor *Sistemului de Management al Calității* revine Consiliului de Administrație condus de director.

Declarația directorului cu privire la politica Centrului de excelență în domeniul calității conține viziunea și misiunea instituției, principiile managementului calității și beneficiile implementării acestora este adusă la cunoștința tuturor părților interesate prin plasarea pe site-ul oficial al instituției și informarea angajaților în cadrul Consiliului Profesional.

## 5.4. Obiectivele calității și planificarea Sistemului de Management al Calității

*Obiectivele generale ale calității* sunt stabilite în Declarația directorului privind politica Centrului de excelență în domeniul calității.

- îmbunătățirea continuă a competențelor profesionale ale absolvenților prin proiectarea și aplicarea standardelor educaționale ale calificărilor, adaptate permanent la cerințele standardelor medicale naționale și internaționale;
- creșterea satisfacției beneficiarilor prin realizarea unui proces educațional de calitate, prin dezvoltarea parteneriatelor cu mediul economic și social în beneficiul societății;
- evaluarea satisfacției elevilor, asigurarea participării eficiente a acestora la realizarea și îmbunătățirea procesului educațional;
- evaluarea satisfacției personalului și eficienței muncii, sprijinirea eforturilor corpului didactic și a întregului personal pentru formarea profesională continuă;
- consolidarea cooperării naționale și internaționale în domeniile activității didactice, cercetării științifice, mobilității academice și creării parteneriatelor cu instituțiile medicale, farmaceutice, de învățământ, de formare continuă, cu organizații nonguvernamentale, factori comunitari în vederea realizării unor proiecte de maxim interes pentru elevi, profesori, instituție, comunitate.

La stabilirea *obiectivelor generale ale calității* s-a ținut cont de:

- cerințele actuale și de perspectivă ale Centrului de excelență în corelație cu actele normative și legislative din domeniul educației și sănătății;
- rezultatele evaluării procesului educațional și autoevaluării subdiviziunilor/instituției;





- rezultatele evaluării gradului de satisfacție a tuturor actorilor implicați în procesul educațional (elevi, cadre didactice, agenți economici, parteneri ai educației);
- analiza oportunităților pentru îmbunătățirea activității instituției.

*Obiectivele generale ale calității* sunt înglobate în *fiinte strategice* în *Strategia de evaluare internă a calității*, care prin *abordării strategice* asigură atingerea obiectivelor trasate.

*Planurile anuale de activitate* ale subdiviziunilor asigură implementarea politicii Centrului de excelență în domeniul calității, iar rezultatele obținute se generează de CEIAC în *Raportul anual de activitate*.

Planificarea *Sistemului de Management al Calității* este realizată în scopul atingerii *Obiectivelor generale ale calității*, regăsite în *Planurile anuale de activitate ale CEIAC* și se axează pe direcțiile strategice din *Planul Strategic de Dezvoltare a CEMF „Raisa Pacalo”, 2016-2021*.

În condiții de apariție a unor schimbări în *Sistemul de Management al Calității*, *șeful secției pentru asigurarea calității* este responsabil pentru introducerea modificărilor în vederea menținerii integrității acestuia.

### **5.5. Responsabilități și autorități**

Pentru dirijarea eficientă și efectivă a *Sistemului de Management al Calității*, prin ordinul directorului a fost numit *șeful secției pentru asigurarea calității*.

Prin hotărârea Consiliului de Administrație au fost aprobate *Regulamentul de funcționare a CEIAC și Strategia de evaluare internă a calității*.

Prin ordinul directorului au fost numite: *Comisia de Evaluare Internă și Asigurare a Calității și responsabilii de asigurare a calității la programele de formare profesională, catedre, sector administrativ-gospodăresc*.

Responsabilitățile și autoritățile pentru realizarea activităților curente, inclusiv și a celor care au influență asupra calității sunt stipulate în fișa postului fiecărui angajat.

### **5.6. Analiza efectuată de management**

Directorul Centrului de excelență, în comun cu subdiviziunile instituției și CEIAC, analizează periodic *Sistemul de Management al Calității* pentru a se asigura de eficacitatea acestuia în satisfacerea așteptărilor beneficiarilor, precum a politicii și a obiectivelor declarate.

În conformitate cu Planul de activitate al Centrului de excelență, subdiviziunile instituției și CEIAC sistematic prezintă rezultatele controlului frontal, auditului intern, evaluărilor tematice, evaluărilor ad-hoc, chestionărilor beneficiarilor/agenților economici etc. Informația furnizată este analizată și servește drept temei pentru elaborarea politicii și obiectivelor calității pentru perioada următoare.

Sistematic *șeful secției pentru asigurarea calității* convoacă ședințe ale CEIAC în cadrul cărora se analizează activitățile realizate, care sunt înregistrate în procese verbale. Anual CEIAC prezintă raport cu privire la funcționarea și eficiența *Sistemului de Management al Calității* în instituție.

### **5.7. Comunicarea internă**

- Tipurile de comunicare în Centrul de excelență atât pe verticală, cât și pe orizontală, sunt realizate la diferite niveluri ale instituției (director, directori adjuncți, șefi secții de învățământ, șefi catedre, cadre didactice, elevi, personal auxiliar ) pentru transmiterea informațiilor relevante în cadrul:



- ședințelor Consiliului Profesoral, Consiliului de Administrație, Consiliului Metodic – Științific;
- ședințelor săptămânale ale echipei manageriale;
- ședințelor CEIAC;
- ședințelor catedrelor;
- ședințelor secțiilor de învățământ (elevi, părinți).

Ordinele și dispozițiile directorului se transmit subdiviziunilor instituției (electronic prin Intranet, e-mail, panou informativ, suport de hârtie, verbal etc).

## **CAPITOLUL VI**

### **MANAGEMENTUL RESURSELOR**

#### **6.1. Asigurarea resurselor**

Conducerea Centrului de excelență asigură resursele necesare pentru realizarea obiectivelor propuse conform politicilor stabilite, în scopul sporirii gradului de satisfacție al beneficiarilor și al tuturor părților interesate.

Resursele necesare menținerii și îmbunătățirii *Sistemului de Management al Calității pot fi:*

- umane,
- materiale (echipamente, dotări, IT etc),
- documentare (științifice, metodice, normative etc),
- mediu de lucru,
- infrastructură (punct medical, sală de sport, cantină, cămine pentru elevi etc.),
- resurse financiare,
- parteneri (economici, interni și externi).

#### **6.2. Asigurarea resurselor umane**

##### **6.2.1. Generalități**

Directorul Centrului de excelență se preocupă de asigurarea resurselor umane competente și competitive.

Planificarea, recrutarea și administrarea personalului didactic în instituție se realizează în conformitate cu legislația în vigoare, *Strategia de dezvoltare a resurselor umane din sistemul sănătății, 2016 – 2025, Regulamentul de organizare și funcționare a CEMF „Raisa Pacalo”, Planul de dezvoltare al resurselor umane din CEMF „Raisa Pacalo”, 2016-2021.*

Planificarea unităților și posturilor didactice/administrative se face în baza analizei dinamicii contingentului de elevi și a cadrelor didactice. Recrutarea se face în baza unor criterii apreciate drept premise ale calității activității profesionale (formare în specialitatea solicitată, grade didactice și științifice, categorii în specialitate etc). Pentru completarea locurilor vacante, anual, administrația instituției solicită MSMPS RM repartizarea în Centrul de excelență a specialiștilor în domeniile corespunzătoare.

##### **6.2.2. Angajare, monitorizare, disponibilizare**

Angajarea personalului didactic/managerial este realizată prin ordinul directorului cu privire la angajare, după prezentarea *dosarului personal*, încheierea *contractului individual de muncă* și prin asumarea de sarcini din *fișa postului* respectiv. *Contractul Colectiv de Muncă*,



încheiat între administrația instituției și colectivul de colaboratori, garantează dreptul echitabil la muncă, asigură protecția socială și profesională a colaboratorilor.

Monitorizarea personalului didactic/managerial are loc prin completarea *fișei personale* (T2), implementarea și completarea sistematică a *Sistemului Informatic de Evidență a Resurselor Umane în Sistemul Sănătății (SIERUSS)*.

Disponibilizarea personalului didactic/managerial este realizat în baza cererii angajatului în conformitate cu legislația în vigoare.

### **6.2.3. Structura personalului didactic/managerial**

Structura personalului didactic/managerial corespunde și asigură durabilitatea programelor de formare profesională atât ca formă de angajare (titular/cumul), cât și categorie de vârstă, grade didactice/științifice, formare continuă etc. În cadrul desfășurării procesului educațional pot fi implicați și reprezentanți din sectorul medical al economiei naționale.

### **6.2.4. Competență, conștientizare și dezvoltare a personalului didactic/managerial**

Dezvoltarea personalului didactic/managerial este reflectată în *Planul de Dezvoltare Strategică al CEMF „Raisa Pacalo”, 2016-2021, Planul de dezvoltare al resurselor umane din CEMF „Raisa Pacalo”, 2016-2021, Planurile de Dezvoltare Strategică ale Programelor de Formare Profesională, Planurile anuale de activitate ale cadrelor didactice.*

Instruirea și perfecționarea personalului didactic/managerial în domeniul managementului calității are ca obiectiv achiziția de cunoștințe și formarea abilităților pentru implementarea *Sistemului de Management al Calității* (conform standardelor de referință) și pentru realizarea obiectivelor calității. Formarea continuă în domeniul managementului calității este asigurată prin: instruire în cadrul proiectelor (UE, MEMPS; MSPS al RM etc/), instruire realizate de organele/organizațiile abilitate (Institutul de Standardizare etc.), instruire în cadrul instituției.

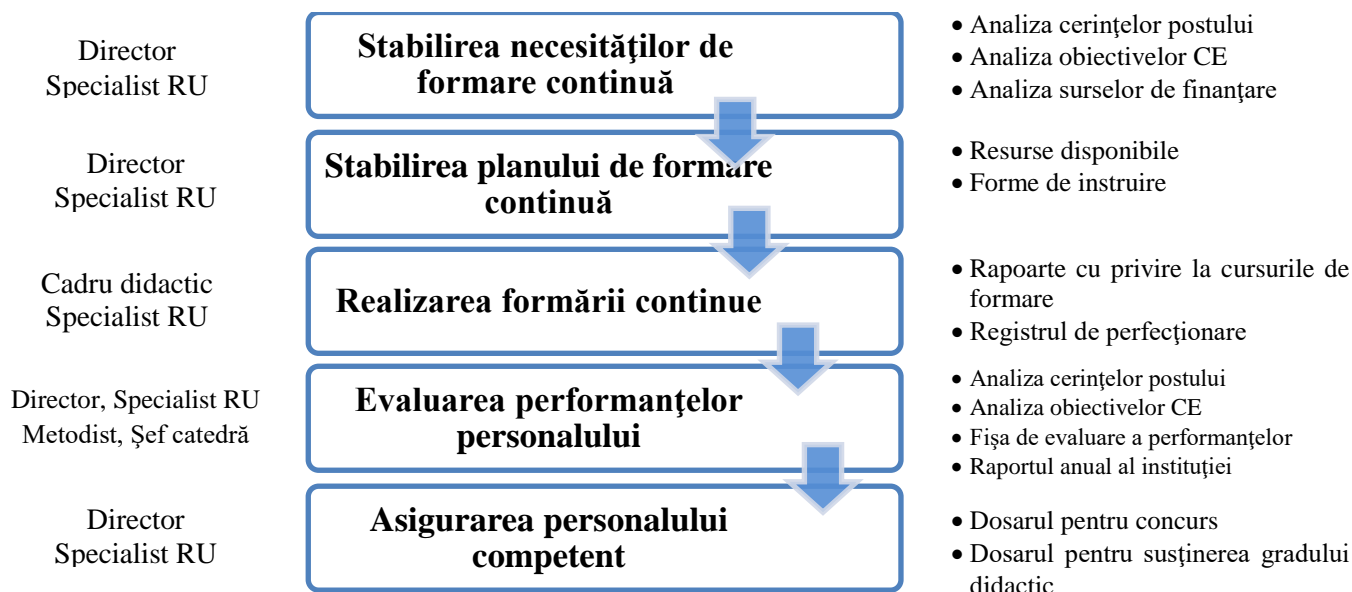
Dezvoltarea personalului didactic/managerial în Centrul de excelență are loc prin realizarea cursurilor de formare continuă la specialitate, modulul psihopedagogie, cursuri de recalificare la specialitatea psihopedagogie, promovarea experienței pedagogice avansate, formarea continuă a cadrelor didactice în cadrul training-urilor, atelierelor metodice tematice, conferințelor științifice.

Centrul de excelență, anual, alocă surse financiare pentru cursuri de formare continuă în domeniul managementului calității, specialitate, psihopedagogie, cursuri de recalificare pentru cadrele didactice/manageriale.

Evaluarea competențelor profesionale ale cadrelor didactice/manageriale se realizează: în cadrul concursului de ocupare a postului în conformitate cu legislația în vigoare, susținerea gradelor didactice/manageriale, asistări la lecții de echipa managerială/șeful catedrei, interasistări.

Conștientizarea personalului didactic/managerial cu privire la impactul muncii sale asupra calității activităților realizate impune reguli și responsabilități referitoare la:

- modalitățile de determinare a competenței, de asigurare a instruirii și conștientizării personalului;
- identificarea necesităților de instruire prin: analiza fișelor postului, analiza obiectivelor calității la nivelul instituției, analiza rezultatelor auditelor interne, planificarea/ realizarea/evaluarea procesului de instruire, analiza performanțelor.



### 6.3. Asigurarea resurselor documentare

Resursele documentare (ediții științifice, metodice, normative etc) sunt editate și achiziționate de instituție din fondurile financiare alocate de instituție sau obținute prin donații. Cadrele didactice și elevii beneficiază de reviste periodice de specialitate din Moldova, România, Rusia: *Nursing*, *Сестринское дело*, *Медицинская сестра*, *Curierul sănătății*, *Cronica sănătății publice*. Biblioteca oferă acces la fondul de carte (fizic și electronic) elevilor și cadrelor didactice. Elevii au acces la sursele electronice ale instrumentelor curriculare, oferite de catedrele instituției.

### 6.4. Asigurarea mediului de lucru

Centrul de excelență asigură mediul de lucru adecvat cerințelor specificate fiecărui program de formare profesională. Spațiile educaționale sunt asigurate cu dotări moderne, bibliotecă și alte facilități (Internet, Intranet, rețea WiFi, multimedia, printere, scanere etc.), și permit desfășurarea unui proces educațional de calitate. Totodată, spațiile educaționale corespund cerințelor minime de securitate și sănătate la locul de muncă: asigurarea cu mobilier didactic în corespundere cu cerințele igienice, prezența iluminării naturale și artificiale, asigurarea spațiilor cu ventilație și aer condiționat, respectarea normativelor vizând suprafața pentru un elev (*HG RM nr.353 din 05.05.2010*).

Instituția deține și actualizează conform cerințelor în vigoare: *Autorizarea sanitară de funcționare*, *Avizul de prevenire și stingere a incendiilor*. Pentru asigurarea securității vizând riscul de incendii în sălile de studii, sălile de simulare/cabinetele din cadrul *Centrului Educațional de Simulare în Instruirea Medicală (CESIM)* sunt instalate planurile (schemele) de evacuare, detectoare de fum, stingătoare de incendiu/furtune, indicatoare de evacuare, prezența și accesibilitatea căilor de evacuare. În scopul respectării *Legii securității și sănătății în muncă nr.167-XVI din 10.07.2008* cadrele didactice, colaboratorii instituției și elevii sunt instruiți semestrial vizând tehnica securității, inclusiv realizarea instructajului de protecție contra incendiilor și exercițiilor de simulare.



Pentru sporirea performanțelor instituției, managementul asigură condiții de mediu optime cu influență pozitivă asupra motivației și satisfacției angajaților. Pentru aceasta se pune accent pe organizarea ergonomică a spațiilor, amplasarea birourilor, optimizarea condițiilor de muncă și mediu etc.

#### 6.5. Asigurarea infrastructurii

Pentru desfășurarea efectivă a procesului educațional în instituție sunt create condiții optime de instruire: săli de studii moderne, săli de simulare (în cadrul CESIM) dotate cu mobilier, echipament, utilaj specific, suport tehnic și didactic, săli de calculatoare, conectate la rețea internet/intranet, bibliotecă, săli de lectură, sală de sport, sală de festivități, sală de ședințe, punct medical, cantină.

Șeful secției pentru achiziții și dezvoltarea bazei tehnico-materiale, la începutul fiecărui an, realizează operațiile de întreținere a obiectelor infrastructurii. Operațiile periodice de întreținere (lunare, semestriale) sunt realizate și raportate în cadrul Consiliului de Administrație. Operațiile obișnuite de întreținere (electricitatea, încălzirea etc.) sunt realizate de personalul intern, iar altele, la necesitate, de specialiști cooptați din extern.

#### 6.6. Asigurarea resurselor financiare

Procesul de planificare, aprobare, executare, monitorizare și evaluare a mijloacelor financiare este unul transparent, la care participă conducătorii subdiviziunilor din instituție și se aprobă de *Consiliul Profesoral* al Centrului de excelență. Sursele financiare ale instituției reprezintă alocații bugetare și venituri colectate de către instituție, obținute din încasări ale serviciilor cu plată, inclusiv plățile contractelor de studii și încasări de la locațiunea bunurilor patrimoniale publice. Evaluarea încasării surselor financiare prin plata contactelor de studii se realizează sistematic cu raportarea rezultatelor în cadrul Consiliilor de Administrație.

Fondurile bugetare sunt alocate pentru anul financiar conform alocațiilor bugetare ale MSMPS RM (*Forma FB022*). Bugetul anual al instituției este calculat din volumul alocațiilor aprobate în anul precedent, ajustat la implicațiile financiare în conformitate cu particularitățile specifice, vizând elaborarea bugetului de stat. Sursele bugetare alocate de stat acoperă principalele cheltuieli aferente procesului didactic în conformitate cu legislația în vigoare și anume, remunerarea muncii angajaților, formarea profesională a cadrelor didactice și de conducere, achitarea burselor elevilor, întreținerea elevilor orfani, achizițiile publice, cota parte pentru întreținerea căminelor elevilor și a blocurilor de studii.

Veniturile colectate de instituție sunt utilizate integral la nivel de instituție. Partea majoră a veniturilor colectate de instituție este utilizată pentru asigurarea procesului educațional și întreținerea patrimoniului. Veniturile colectate de instituție sunt repartizate pentru dotarea bibliotecii cu manuale și ediții periodice, publicarea propriilor ediții de manuale, achiziționarea echipamentului didactic, aparaturii și utilajului medical specializat, instrumentelor pentru îngrijiri, ustensilelor și reagenților chimici, dotarea salilor de studii și a CESIM cu calculatoare și echipament IT, reparații capitale și curente, dotarea căminelor pentru elevi cu mobilier, echipament moale, aragaze, frigider etc. Cheltuielile pentru remunerarea muncii sunt efectuate în conformitate cu actele legislative și normative (*Legea nr. 355 din 23.12.2005, HG al RM nr. 381 din 13.04.2006*).



### 6.7. Asigurarea cu parteneri (economici, interni și externi)

Parteneriatul cu agentul economic se desfășoară în baza ordinului MSMPS RM, care stipulează bazele practice/instituțiile medico-sanitare publice și private, care asigură condiții de calitate pentru realizarea procesului de instruire practică. Colaborarea cu agentul economic se realizează în baza contractelor/acordurilor de colaborare, semnate și actualizate cel puțin odată la 5 ani.

Cooperarea națională și internațională este realizată în domeniile activității didactice, cercetării științifice, mobilității academice și creării parteneriatelor cu instituțiile medicale, farmaceutice, de învățământ, de formare continuă, cu organizații nonguvernamentale, factori comunitari în vederea realizării unor proiecte de maxim interes pentru elevi, profesori, instituție, comunitate.

## CAPITOLUL VII

### REALIZAREA PRODUSULUI

#### 7.1. Planificarea

Centrul de excelență planifică și dezvoltă procesele necesare realizării produsului. Planificarea realizării produsului este în concordanță cu cerințele reclamate de celelalte procese ale SMC-ului.

Etapile planificării dezvoltării de programe de formare profesională includ:

- stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale;
- stabilirea resurselor necesare;
- derularea procesului educațional;
- promovarea și absolvirea.

Stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale sunt stipulate în standardele calificărilor, elaborate de instituție și aprobate de MECC și MSMPS al RM. Procedurile de asigurare a mediului de lucru și a infrastructurii specifică resursele necesare desfășurării calitative a procesului educațional.

Procesul de predare - învățare - evaluare la programele de formare profesională se desfășoară la zi, cu respectarea prevederilor *Planului - cadru pentru ÎPT postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza SCST, Regulamentului de organizare a studiilor în ÎPT postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza SCST, Regulamentului de organizare și desfășurare a examenului de calificare* și se realizează în conformitate cu *Planurile de învățământ pe calificări și specificul unităților de curs, reflectate în curricula disciplinare și modulare, elaborate conform Ghidului practic de elaborare a curriculumului pentru ÎPT postsecundar și postsecundar nonterțiar.*

Promovarea elevilor programelor de formare profesională este realizată în conformitate cu *Regulamentul-cadru de organizare și funcționare al instituțiilor de ÎPT, Regulamentul de organizare a studiilor în ÎPT postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza SCST, Regulamentul de organizare și funcționare a instituției.*

Promovarea elevilor este determinată de realizarea integrală a *Planului de învățământ și curricula la unitățile de curs*, cu acumularea numărului necesar de credite de studii (60 credite/an). La probele finale de absolvire a programului de studii sunt admiși elevii care au realizat integral



programul de studii și stagiile de practică. Conferirea calificării se realizează în conformitate cu prevederile *Nomenclatorului domeniilor de formare profesională al specialităților și calificărilor pentru ÎPT postsecundar și postsecundar nonterțiar* și altor documente normative și legislative în vigoare.

## 7.2. Procese referitoare la relația cu beneficiarii/părțile interesate:

Procesele referitoare la relația cu beneficiarul/părțile interesate au drept scop:

- identificarea cerințelor și evaluarea satisfacției beneficiarilor/părților interesate, conform procedurilor: evaluarea satisfacției elevilor, evaluarea satisfacției absolvenților, evaluarea satisfacției angajatorilor/agenților economici;
- analiza cerințelor în scopul determinării capabilității instituției de a le satisface;
- tratarea reclamațiilor beneficiarilor/părților interesate;
- comunicarea cu beneficiarii/părțile interesate conform procedurilor: calitatea procesului de comunicare internă, accesul la informații de interes public.

Comunicarea este o activitate complexă și multidimensională. Instituția trebuie să determine comunicările interne și externe relevante SMC.

*Comunicarea internă* este un proces specific, bine definit și realizat între diferite niveluri ierarhice ale instituției prin ședințe săptămânale cu echipa managerială, ședințe de catedră, ședințe cu elevii, ore de dirigiență etc.

*Comunicarea externă* este realizată prin: publicarea informației pe site-ul și Facebook oficial al instituției, revistele promoționale/profesionale, în cadrul conferințelor naționale/internaționale, mediatizarea informației prin intermediul posturilor radio, TV.

## 7.3. Proiectare și dezvoltare

Centrul de excelență asigură formarea specialiștilor la programele de formare profesională, solicitate de sistemul ocrotirii sănătății și mediul socio-economic, prin realizarea unui proces educațional de calitate, centrat pe formarea competențelor profesionale necesare practicării unei activități complexe și specifice.

Standardele educaționale ale calificărilor sunt realizate în conformitate cu profilurile ocupaționale. Planurile de învățământ pentru fiecare calificare se elaborează în conformitate cu reglementările naționale și cerințele părților interesate și ale societății, avându-se în vedere proiectarea, verificarea, modificarea și aprobarea acestora, în conformitate cu procedurile corespunzătoare.

Datele de intrare, necesare pentru inițierea procesului de proiectare/ parcurgere a etapelor de dezvoltare a unei calificări, rezultă din analiza Codului educației al RM, Clasificatorului ocupațiilor din RM, Nomenclatorului domeniilor de formare profesională al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, profilurilor ocupaționale, cerințelor agentului economic și societății.

Datele de ieșire sunt reprezentate de: planurile de învățământ, curricula disciplinare și modulare, ghidurile de aplicare a curricula, instrumentele curriculare.

Verificarea/completarea planurilor de învățământ se realizează prin difuzarea acestora, împreună cu lista unităților de curs pentru fiecare calificare către șefii de catedră/cadrele didactice ce urmează să presteze activități educaționale în cadrul calificărilor respective.



Validarea planurilor de învățământ are loc prin: consultări cu reprezentanții Cabinetului Instructiv - Metodic Republican al MSMPS RM, Direcției management personal medical al MSMPS RM, Direcției învățământ postsecundar profesional și mediu de specialitate al MECC RM, mediul academic, asociațiile profesionale, specialiști din domeniul practic; înaintarea spre aprobare în cadrul ședinței Consiliului Profesorial și în final, planurile de învățământ sunt înaintate spre aprobare la MSMPS RM și MECC RM.

Unitățile de curs se proiectează în baza actelor normative și reglementative în vigoare. Prin ordinul conducătorului instituției este numit un titular al unității de curs, care are responsabilitatea pentru proiectarea/dezvoltarea disciplinei.

Validarea proiectării unităților de curs se face prin discutarea în cadrul ședințelor catedrelor, avizarea de specialiști din domeniile academic și practic, aprobarea de Consiliul Științific-Metodic și Cabinetul Instructiv - Metodic Republican al MSMPS RM.

În cazul în care, în urma evaluării planurilor de învățământ, curricula etc se constată neconformități, se inițiază acțiuni corective/preventive și se reia procesul de proiectare al calificărilor.

## **7.4. Aprovizionare**

### **7.4.1. Procesul de aprovizionare**

Aprovizionarea cu material didactic, aparataj medical, instrumente specifice și consumabile este o cerință importantă pentru asigurarea desfășurării calitative a procesului educațional din Centrul de excelență în conformitate cu exigențele actuale din domeniile educației și medicinei. Conducerea managementului se preocupă constant de aprovizionare, stabilind responsabilități pentru întocmirea necesarului de materiale potrivit planurilor de achiziții. Achiziționarea necesarului pentru realizarea unui proces educațional de calitate se efectuează în baza ofertelor parvenite de la subdiviziunile instituției.

Procesul de aprovizionare se desfășoară sub un control riguros, în conformitate cu normele privind achizițiile publice, astfel încât să fie asigurate condițiile ca numai produsele și serviciile conforme cu necesitățile și specificul activității instituției să fie comandate și achiziționate.

Direcția instituției documentează, inițiază și realizează procesul de aprovizionare cu materiale necesare desfășurării activităților didactice din Centrul de excelență.

## **7.5. Procese de învățământ și de suport**

### **7.5.1. Controlul realizării produsului și al furnizării serviciului**

Centrul de excelență planifică, desfășoară, realizează și monitorizează procesele și serviciile în condiții controlate. Documentele SMC asigură că:

- sunt desemnate responsabilitățile și autoritățile pentru managementul proceselor de învățământ în toate fazele lor de desfășurare;
- sunt disponibile informațiile și documentele necesare derulării activităților didactice care sunt comunicate tuturor persoanelor implicate în procesul educațional;
- sunt controlate procesele suport de mentenanță.

Scopul controlului proceselor este să asigure o metodologie prin care să se identifice și să se planifice procesele de realizare a procesului de învățământ. Calitatea procesului de învățământ este determinată de desfășurarea acestuia în condiții controlate, care asigură satisfacerea beneficiarilor/părților interesate.





Organizarea și desfășurarea admiterii la programele de formare profesională se realizează prin documentarea procesului de admitere (înscrierea candidaților, derularea probelor de concurs), stabilind responsabilitățile și căile de îmbunătățire continuă a calității acestui proces.

Datele de intrare în procesul educațional sunt notele obținute de candidații admiși, care reflectă nivelul pregătirii inițiale.

Programarea procesului educațional se face pentru fiecare calificare în baza Planului de învățământ, sub coordonarea directorilor adjuncți, de șefi secții de învățământ, în conformitate cu orarul aprobat și prevederile Regulamentului de organizare și desfășurare a procesului educațional în instituție.

Derularea procesului educațional (lecții teoretice/ de laborator/ practice, stagii de practică), este reglementat în Planul de învățământ, curricula modulare/disciplinare și planuri tematice.

Promovarea și absolvirea este faza finală a procesului educațional. Monitorizarea și evaluarea rezultatelor procesului educațional sunt desfășurate conform Regulamentului instituției privind organizarea și desfășurarea examenului de calificare.

#### ***7.5.2. Validarea proceselor de producție și de furnizare servicii***

Pe parcursul derulării procesului educațional directorul, directorii adjuncți, șefii secțiilor de învățământ, șefii de catedre efectuează verificări ale activităților didactice specifice disciplinelor de studii. Înregistrările acestor verificări sunt gestionate de șefii subdiviziunilor, după caz de CEIAC.

Dacă rezultatele verificărilor nu sunt corespunzătoare se realizează controlul produsului neconform și se elaborează planuri de îmbunătățire pentru înlăturarea neconformităților.

#### ***7.5.3. Identificare și trasabilitate***

*Identificarea* procesului educațional se realizează prin intermediul Planurilor de învățământ. Unitățile de curs sunt codificate încă de la proiectare, conform procedurilor specifice. Codificarea disciplinelor trebuie să includă categoria unităților de curs (componenta de formare a: competențelor profesionale generale (cod G), de orientare socio-umanistică (cod U), fundamentală (cod F), de specialitate (cod S)), semestrul, gradul de obligativitate și posibilitatea de alegere: (obligatorii (cod O), opționale (cod A), la libera alegere (cod L)), numărul de ordine.

Trasabilitatea procesului didactic este asigurată prin: curricula modulare/disciplinare, ghiduri de aplicare a curricula, planuri tematice, suporturi de curs (manuale), protocoale/algoritmi a deprinderilor practice, culegeri de itemi, ghiduri pentru lecții practice, subiecte pentru examinare etc.

Trasabilitatea procesului de învățământ se asigură și prin urmărirea înregistrărilor la fiecare activitate desfășurată în conformitate cu procedurile specifice.

Conducerea Centrului de excelență, CEIAC, șefii de subdiviziuni pot organiza, prin control frontal, control tematic, control ad-hoc, sondaje de opinii, chestionare etc, controlul realizării tuturor activităților didactice.



#### **7.5.4. Păstrarea produsului**

Centrul de excelență păstrează conformitatea produsului – achiziția de informații, capacități și aptitudini materializate prin rezultatele evaluărilor candidaților la admitere, evaluărilor elevilor și a cadrelor didactice; prin diplome, certificate ș.a, pe tot parcursul procesării interne și al livrării la destinația intenționată, conform reglementărilor în vigoare și a documentelor *Sistemului de Management al Calității*. Păstrarea include identificarea, înregistrarea, manipularea, ambalarea, depozitarea, protejarea și eliminarea acestor documente. Instituția dispune de încăperi corespunzătoare pentru păstrarea produsului.

#### **7.6. Controlul proceselor suport**

În sălile de simulare/laboratoare se utilizează echipamente și aparate care sunt întreținute corespunzător. Șeful secției achiziții și menținere a patrimoniului instituției, ca responsabil de proces, verifică periodic efectuarea de către șefii de cabinet/laboratoare, a întreținerilor curente și a celor programate, conform fișei aparatului. Centrul de excelență dispune de proceduri prin care se realizează controlul proceselor suport.

### **CAPITOLUL VIII**

#### **MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE**

##### **8.1. Generalități**

Centrul de excelență planifică și implementează procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire în scopul:

- demonstrării conformității serviciilor și produsului;
- condiționării creșterii performanțelor procesului didactic;
- asigurării conformității *Sistemului de Management al Calității*;
- îmbunătățirii permanente a eficacității *Sistemului de Management al Calității*.

##### **8.2. Monitorizare și măsurare**

###### **8.2.1. Satisfacția beneficiarului**

Centrul de excelență a stabilit modalități privind monitorizarea informațiilor privind perceperea modului de satisfacere a beneficiarului, la metodele de colectare și analiză a acestor informații (chestionarea, discuții, sondaje de opinii etc). Rezultatele evaluării satisfacției beneficiarului sunt folosite pentru stabilirea modalităților/acțiunilor menite să conducă la sporirea nivelului de satisfacție al beneficiarului.

Pentru evaluarea calității serviciilor educaționale oferite de instituție este utilizat un set de indicatori și parametri de măsurare a gradului de satisfacție a beneficiarului: nivelul de competență, spiritul de inițiativă, implicare și creativitate, spiritul de echipă/comunicare și responsabilitate socială dovedite de absolvent după angajare.

CEIAC păstrează baza de date referitoare la monitorizarea satisfacției beneficiarilor: ordine/dispoziții cu privire la realizarea sondajelor/evaluărilor/chestionărilor, chestionarele, rapoartele de evaluare, planurile de acțiuni pentru îmbunătățire care sunt supuse analizei managementului.



### 8.2.2. Auditul intern

În Centrul de excelență auditul intern al *Sistemului de Management al Calității* se desfășoară planificat, este documentat corespunzător și are scopul de verificare a conformităților legate de calitate, în raport cu reglementările stabilite și determinarea eficienței SMC-ului. Centrul de excelență planifică și efectuează audit intern al calității la intervale planificate cu următoarele scopuri:

- verificarea conformității SMC cu cerințele standardului de referință;
- identificarea neconformităților SMC, evidențierea potențialelor neconformități și verificarea înlăturării neconformităților identificate;
- evaluarea funcționalității SMC și identificarea posibilităților de îmbunătățire a eficacității acestuia;
- prezentarea informațiilor referitoare la rezultatele auditului intern.

Responsabilitățile și cerințele pentru planificarea și efectuarea auditului intern, pentru raportarea rezultatelor și menținerea înregistrărilor sunt definite în procedurile respective. În Centrul de excelență auditul intern al SMC este efectuat de personalul propriu, instruit și atestat în acest scop, sub coordonarea CEIAC.

Persoanele selectate pentru realizarea auditului intern trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- să dețină competențe în domeniul educațional/managerial;
- să aibă experiență profesională/medicală;
- să facă dovada atribuției și experienței ca auditor.

Echipa de auditori trebuie să respecte următorii pași:

- să participe la ședința de deschidere la care sunt prezenți și cei care trebuie auditați, informându-i asupra regulilor auditului și tehnicilor utilizate;
- să examineze, în baza fișei chestionar, informațiile colectate pentru determinarea conformității practicilor curente cu prevederile documentelor de referință aplicabile;
- să înregistreze neconformitățile sesizate;
- să organizeze și să participe la ședințe de sinteză a auditorilor în care se face o expunere sintetică a rezultatelor auditului și se trag concluzii;
- să participe la ședința de închidere a activităților de audit la care este prezentă și conducerea structurilor auditate, în cadrul căreia sunt prezentate constatările și concluziile echipei de audit.

Responsabilii de calitate monitorizează toate neconformitățile depistate pentru care au decizie de numire și consemnează datele în *Registrul de evidență a rapoartelor de neconformitate*. CEIAC monitorizează neconformitățile pentru întreaga instituție și consemnează datele în *Registrul centralizator al rapoartelor de neconformitate*.

### 8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale, oferite de Centrul de excelență, se asigură prin activități sistematice de evaluare periodică. Monitorizarea proceselor de prestare a serviciilor se realizează conform Planului de activitate al instituției.



Înregistrările rezultatelor monitorizării și măsurării se prezintă în cadrul ședințelor CEIAC și a Consiliului de Administrație.

#### **8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului**

*Sistemul de Management al Calității* definește produsul, respectiv rezultatul prestării serviciilor educaționale, fiind asimilarea de cunoștințe și deprinderi în cadrul procesului didactic specific învățământului profesional postsecundar și postsecundar nonterțiar, rezultatul final reprezentându-l absolventul.

Centrul de excelență monitorizează calitatea competențelor achiziționate de către elevi prin examinare și promovare (*Regulamentul privind organizarea evaluării rezultatelor școlare în Centrul de excelență în medicina și farmacie „Raisa Pacalo”, Regulamentul de organizare și desfășurare a examenului de calificare în CEMF „Raisa Pacalo”*).

#### **8.3. Controlul produsului neconform**

Produsul care este neconform cu cerințele beneficiarului (elevului) este identificat și ținut sub control pentru a preveni utilizarea lui. Instituția tratează produsul neconform prin eliminarea neconformităților detectate pe parcursul derulării procesului educațional.

În condițiile procesului educațional, produsul este reprezentat de achizițiile elevului sub formă de cunoștințe, abilități, capacități, competențe etc, care sunt evaluate calitativ prin teze semestriale, examene etc, în conformitate cu cerințele curricula.

Produsul neconform este ansamblul de cunoștințe, abilități, capacități, competențe al căror nivel nu corespunde cerințelor de admitere/promovare/absolvire.

Modalitatea de identificare, documentare, evaluare și tratare a produsului neconform și atribuțiile/responsabilitățile de tratare a acestuia sunt algoritmizate după cum urmează:

- identificarea neconformităților și izolarea serviciilor neconforme;
- documentarea și comunicarea neconformităților;
- analiza și tratarea neconformităților;
- reinspectarea produsului neconform tratat;
- analiza cauzelor neconformităților.

Indiferent de perioada în care se depistează, produsul neconform se identifică prin documente specifice în funcție de etapa în care este depistat.

În procesul educațional obținerea unor produse neconforme (competențe insuficiente) se datorează unor cauze multiple: admiterea unor elevi cu un nivel scăzut de cunoștințe, a unor elevi care nu reușesc să se adapteze și să se integreze la condiții noi; manifestarea unei/unor comunicări profesionale deficitare între elev și cadrul didactic; elaborarea unor planuri de învățământ și curricula necorespunzătoare cerințelor agentului economic; elaborarea unei documentații SMC neconforme cu cerințele.

#### **8.4. Analiza datelor**

În Centrul de excelență datele colectate în urma proceselor de măsurare și monitorizare sunt analizate prompt în vederea evaluării SMC și identificării oportunității de îmbunătățire. Managementul instituției cercetează, analizează date și informații generate de activitățile de măsurare și monitorizare. Analiza datelor furnizează informații referitoare la: satisfacția beneficiarului; conformitatea cu cerințele referitoare la produs; caracteristicile proceselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive.



Analiza datelor are ca scop:

- satisfacerea cerințelor beneficiarilor/părților interesate;
- actualizarea politicii și obiectivelor calității;
- analiza cauzelor neconformităților;
- determinarea eficacității proceselor;
- adecvarea SMC în raport cu politica și obiectivele calității.

În urma analizei datelor obținute, acțiunile corective și preventive sunt documentate într-un Plan de acțiuni pentru îmbunătățire, elaborat de CEIAC discutat în cadrul Consiliului de Administrație și aprobat de director. Acțiunile corective și preventive, rezultate în urma analizei datelor, sunt documentate în înregistrările specifice domeniilor evaluate, cu termen optim pentru tratarea neconformităților și îmbunătățirea SMC.

## **8.5. Îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității**

### **8.5.1. Îmbunătățirea continuă**

Centrul de excelență 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. Procesul de îmbunătățire continuă a calității, a eficacității SMC, se realizează prin ciclul PDCA.

### **8.5.2. Acțiuni corective**

Prin SMC Centrul de excelență inițiază și derulează acțiuni corective pentru a elimina cauza neconformităților depistate sau a altor situații nedorite și a preveni reapariția acestora.

Procedurile pentru acțiuni corective cuprind:

- modul de tratare efectivă a reclamațiilor și rapoartelor privind neconformitățile procesului educațional (ședințe de diferite niveluri);
- investigarea cauzelor neconformităților referitoare la proces, la SMC și înregistrarea rezultatelor investigației (chestionare, sondaje de opinii etc);
- determinarea acțiunilor corective necesare pentru eliminarea cauzelor neconformităților (plan de acțiuni pentru îmbunătățire);
- efectuarea de controale pentru a se asigura că sunt întreprinse acțiuni corective și că acestea sunt eficiente (scoaterea de la control).

Rezultatele acțiunilor corective sunt înregistrate în Fișele de evaluare ale Hotărârilor CA, CP, CMȘ, Planurile de acțiuni pentru îmbunătățire, procesele verbale ale CA, CP, CMȘ. Păstrarea înregistrărilor se face, respectându-se condițiile de păstrare/arhivare stabilite.

### **8.5.3. Acțiuni preventive**

Centrul de excelență menține și îmbunătățește calitatea procesului de învățământ și reduce continuu pierderile prin acțiuni preventive adecvate. Acțiunile preventive au ca scop eliminarea cauzelor potențiale ce ar putea acționa negativ asupra calității tuturor serviciilor oferite de instituție.

În urma analizei posibilelor cauze de neconformitate, CEIAC propune un plan de acțiuni preventive (plan de acțiuni pentru îmbunătățire), ca urmare a analizei efectuate de management. De fiecare dată când se inițiază și se implementează o acțiune preventivă se stabilesc:



- criteriile și indicatorii de calitate;
- domeniul care necesită îmbunătățire;
- acțiunile/măsurile întreprinse;
- persoana/persoanele responsabile;
- termenii de realizare;
- monitorizarea;
- data și semnătura.

Acțiunile preventive, implementate, vor fi verificate și evaluate periodic prin audit intern și analize efectuate de management. Constatările referitoare la finalizarea acțiunilor preventive sunt efectuate de responsabilul CEIAC și scoase de la control în cadrul ședințelor Consiliilor de Administrație.

## CAPITOLUL IX

### ADMINISTRAREA ȘI CONTROLUL MANUALULUI SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Manualul calității este elaborat și organizat conform cerințelor Standardului internațional ISO 29990:2010, care a fost adoptat ca standard moldovenesc SM ISO 29990:2016 la data de 05.07.2016. Ediția actuală a Manualului Sistemului de Management al Calității este necesară ca urmare a deciziei managementului de la cel mai înalt nivel al Centrului de excelență de adaptare la noile reglementări naționale și internaționale.

#### 9.1. Responsabilitatea elaborării

##### 9.1.1. Responsabilități

Realizarea calității se face cu participarea întregului personal, atribuțiile și responsabilitățile privind calitatea fiind stabilite la nivel de programe de formare profesională și în funcție de structura organizatorică (organigrama).

Coordonarea activităților aferente managementului calității revine Comisiei de Evaluarea Internă și Asigurare a Calității (CEIAC), ale căror atribuții sunt reglementate în regulamentul de funcționare. Responsabilitatea elaborării și reviziei manualului calității îi revine CEIAC.

##### 9.1.2. Emitere și revizie

*Manualul Sistemului de Management al Calității* este elaborat în conformitate cu cerințele standardelor de referință și revizuit periodic. Revizia este consemnată prin înscrierea numărului de ordine a reviziei la rubrica „Revizie” de pe foaia de prezentare. Modificările sunt ținute sub control prin înscrierea modificării pe *Lista de control a edițiilor/reviziilor*, conform procedurii *Controlul documentelor*. Fiecare exemplar va avea înscris un număr de ordine în dreptul rubricii Exemplar.

##### 9.1.3. Multiplicare și difuzare

Multiplicarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* se face cu acordul directorului. Arhivarea se face de către arhivar și se consemnează în *Registrul de evidență documente*. Difuzarea se face de CEIAC controlat în bază *Listei de difuzare/retrage*, fiecare exemplar având specificat numărul înregistrat pe Lista de difuzare. Exemplarul „0” (zero) este păstrat la directorul Centrului de excelență. Pe copiile necontrolate se înregistrează mențiunea *Copie informală*.



## 9.2. Analiză și avizare

*Manualul Sistemului de Management al Calității* și documentele asociate sunt verificate de CEIAC, condus de *șef secție pentru asigurarea calității*. Aprobarea revine directorului Centrului de excelență, care se face prin semnare și ștampilare. Periodic documentele *Sistemului de Management al Calității* sunt revizuite/analizate de CEIAC și aprobate de directorul Centrului de excelență.

## 9.3. Înregistrarea modificărilor

Modificările au același regim de avizare și aprobare ca și documentul original. Descrierea sumară a modificărilor se regăsește pe *Lista de control a edițiilor/reviziilor*. Orice modificare atrage după sine o nouă revizie. Numărul de revizii este limitat la maxim 5. Noua ediție a *Manualului calității* este elaborată atunci când se fac modificări majore în conținutul manualului (mai mult de 25%) sau după 5 revizii.

## 9.4. Multiplicare

Multiplicarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* se face cu acordul directorului Centrului de excelență în numărul de exemplare specificat în *Lista de difuzare*.

## 9.5. Evidența edițiilor și reviziilor

Exemplarele în evidență sunt difuzate în mod controlat în interiorul și exteriorul Centrului de excelență. Deținătorul unui exemplar în evidență răspunde de păstrarea sa în siguranță și trebuie să-l poată pune oricând la dispoziția CEIAC pentru actualizare sau revizie. Fiecare exemplar controlat va fi marcat citeț cu numărul exemplarului în dreptul rubricii *Exemplar*.

## 9.6. Păstrare și arhivare

Deținătorii *Manualului Sistemului de Management al Calității* îl vor păstra în condiții care să împiedice deteriorarea. Ahivarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* se realizează de către arhivar și este consemnată în *Registrul de evidență al documentelor SMC*.

## 9.7. Retragera manualului

Retragerea *Manualului Sistemului de Management al Calității* se face de către emitent prin dispoziția scrisă a directorului Centrului de excelență, care este consemnată în *Lista de difuzare/retragere*.

## 9.8. Scoaterea din uz

Edițiile perimate ale *Manualului Sistemului de Management al Calității* sunt eliminate la propunerea CEIAC cu aprobarea directorului Centrului de excelență.

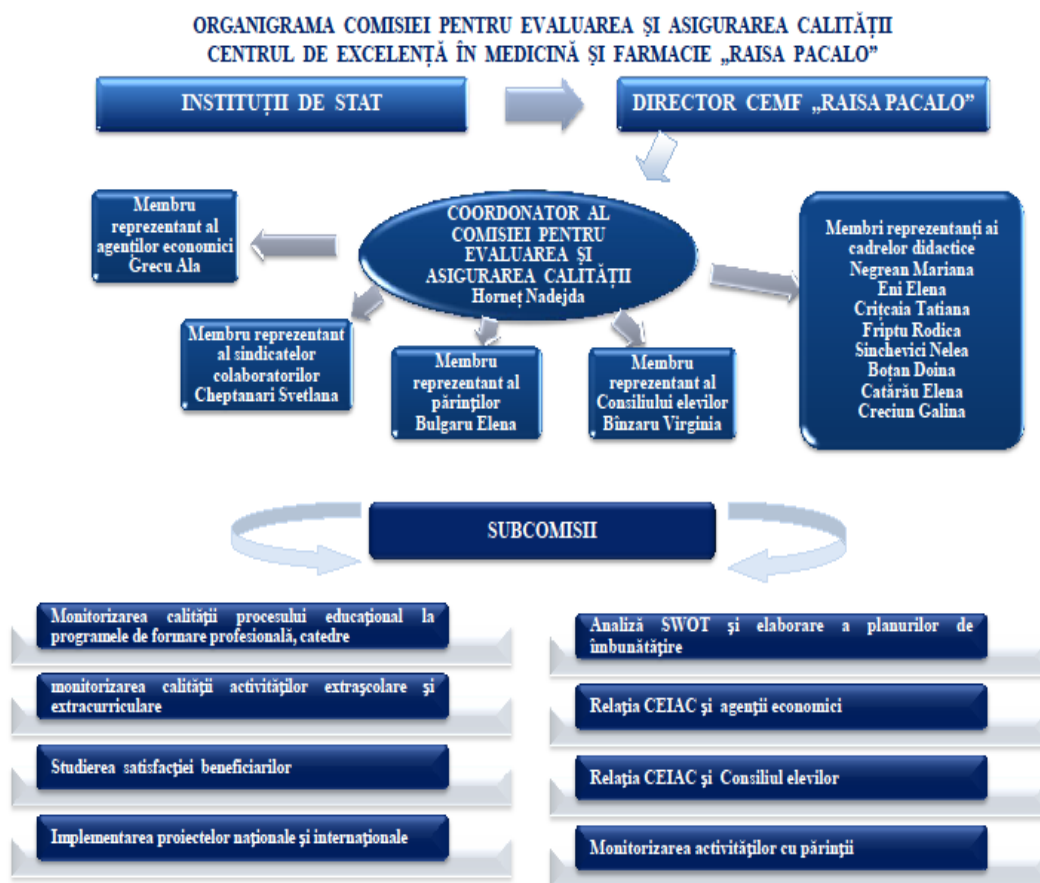
## 9.9. Confidențialitatea documentelor SMC

*Manualului Sistemului de Management al Calității* și procedurile *Sistemului de Management al Calității* sunt documente confidențiale ale instituției și sunt proprietatea acesteia. Gestionarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* și a procedurilor intră în responsabilitatea exclusivă a CEIAC.

Multiplicarea și difuzarea *Manualului Sistemului de Management al Calității* și a documentelor *Sistemului de Management al Calității* fără acordul CEMF „Raisa Pacalo” este interzisă.



Anexa nr.1







*Anexa nr.2*

## **LISTA PROCEDURILOR DIN CEMF „RAISA PACALO”**

### **Procesele activităților de management**

1. Procedură specifică privind elaborarea documentelor SMC
2. Procedură specifică privind proiectarea și implementarea Sistemului de Management al Calității
3. Procedură specifică privind constituirea Consiliului de Administrație
4. Procedură specifică privind constituirea Consiliului Profesorat
5. Procedură specifică privind constituirea Consiliului Metodic - Științific
6. Procedură specifică privind constituirea comisiilor cu caracter permanent
7. Procedură specifică privind constituirea comisiilor cu caracter ocazional
8. Procedură specifică privind constituirea CEIAC
9. Procedură specifică privind comunicarea internă
10. Procedură specifică privind comunicarea externă
11. Procedură specifică privind soluționarea petițiilor
12. Procedură specifică privind elaborarea fișei postului
13. Procedură specifică privind elaborarea deciziilor
14. Procedură specifică privind analiza SMC efectuată de management

### **Procesele managementului resurselor**

1. Procedură specifică privind organizarea concursului de ocupare a postului vacant
2. Procedură specifică privind inserția profesională a cadrelor didactice tinere
3. Procedură specifică privind încheierea contractului individual de muncă
4. Procedură specifică privind formarea continuă a cadrelor didactice
5. Procedură specifică privind recalificarea la specialitatea psihopedagogice a cadrelor didactice care nu dețin studii pedagogice
6. Procedură specifică privind instruirea personalului
7. Procedură specifică privind evaluarea personalului didactic și didactic auxiliar
8. Procedură specifică privind evaluarea personalului nedidactic
9. Procedură specifică privind asigurarea serviciilor medicale/de urgență
10. Procedură specifică privind evacuarea în caz de situații excepționale
11. Procedură specifică privind accesul în instituție
12. Procedură specifică privind prelucrarea datelor cu caracter personal
13. Procedură specifică privind deplasările interne/externe
14. Procedură specifică privind evidența prezenței și a concediilor
15. Procedură specifică privind managementul riscurilor de corupție în instituție
16. Procedură specifică privind elaborarea bugetului de venituri și cheltuieli
17. Procedură specifică privind elaborarea planului anual de achiziții publice
18. Procedură specifică privind achizițiile publice
19. Procedură specifică privind organizarea/efectuarea inventarierii
20. Procedură specifică privind casarea mijloacelor fixe și a obiectelor de inventar
21. Procedură specifică privind sponsorizarea



22. Procedură specifică privind asigurarea mediului de lucru
23. Procedură specifică privind securitatea și sănătatea în muncă
24. Procedură specifică privind prevenirea și stingerea incendiilor
25. Procedură specifică privind elaborarea registrului de evidență a salariaților
26. Procedură specifică privind promovarea în trepte și grade profesionale
27. Procedură specifică privind salarizarea
28. Procedură specifică privind plata certificatului medical
29. Procedură specifică privind concedierea individuală
30. Procedură specifică privind arhivare
31. Procedură specifică privind organizarea depozitului de arhivă

**Procese instructiv-educative specifice pentru învățământul medical  
postsecundar și postsecundar nonterțiar**

1. Procedură specifică privind proiectarea admiterii
2. Procedură specifică privind înmatricularea elevilor
3. Procedură specifică privind stabilirea obiectivelor
4. Procedură specifică privind definirea și promovarea ofertei educaționale
5. Procedură specifică privind elaborarea planurilor de învățământ
6. Procedură specifică privind elaborarea curricula
7. Procedură specifică privind elaborarea instrumentelor curriculare
8. Procedură specifică privind monitorizarea și evaluarea disciplinelor de studiu
9. Procedură specifică privind consilierea și orientarea elevilor
10. Procedură specifică privind traseul profesional al absolvenților
11. Procedură specifică privind elaborarea graficului procesului educațional
12. Procedură specifică privind elaborarea orarului pentru lecții, stagii de practică
13. Procedură specifică privind elaborarea orarului tezelor de evaluare și examenelor
14. Procedură specifică privind planificarea și proiectarea didactică
15. Procedură specifică privind activitatea CESIM
16. Procedură specifică privind elaborarea nomenclatoarelor stagiilor de practică
17. Procedură specifică privind acordarea burselor de merit, bursei de studii, bursei sociale
18. Procedură specifică privind organizarea evaluării elevilor
19. Procedură specifică privind elaborarea materialelor didactice pentru teze de evaluare
20. Procedură specifică privind elaborarea materialelor didactice pentru examene de promovare
21. Procedură specifică privind elaborarea materialelor didactice pentru examenele de absolvire
22. Procedură specifică privind promovarea elevilor
23. Procedură specifică privind absolvirea programelor de formare profesională
24. Procedură specifică privind sancționarea elevilor
25. Procedură specifică privind monitorizarea absenteismului
26. Procedură specifică privind motivarea absențelor
27. Procedură specifică privind completarea bazei de date Elevi
28. Procedură specifică privind recuperarea restanțelor
29. Procedură specifică privind aplicarea coeficientului frecvenței pentru absențele nemotivate
30. Procedură specifică privind eliberarea documentelor de studii
31. Procedură specifică privind completarea registrelor grupelor academice
32. Procedură specifică privind completarea documentelor de studii



33. Procedură specifică privind cazarea elevilor
34. Procedură specifică privind evidența activităților extracurriculare/extrașcolare
35. Procedură specifică privind organizarea și evaluarea activităților extracurriculare/ extrașcolare
36. Procedură specifică privind organizarea activității cercurilor științifico-practice pentru elevi
37. Procedură specifică privind organizarea activităților de voluntariat
38. Procedură specifică privind prevenirea și combaterea violenței
39. Procedură specifică privind prevenirea și combaterea tabagismului, consumului de alcool și drogurilor
40. Procedură specifică privind activitatea bibliotecii
41. Procedură specifică privind activitatea căminelor pentru elevi
42. Procedură specifică privind recuperarea documentelor pierdute și deteriorate

### **Procesele de măsurare, analiză și îmbunătățire**

1. Procedură specifică privind colectarea feedback-ului de la elevi, părinți, agenți economici etc.
2. Procedură specifică privind măsurarea satisfacției personalului
3. Procedură specifică privind asigurarea calității procesului educațional
4. Procedură specifică privind asistențele la lecții
5. Procedură specifică privind autoevaluarea programelor de formare profesională/instituțională
6. Procedură specifică privind utilizarea rezultatelor evaluării pentru îmbunătățirea procesului educațional
7. Procedură specifică privind identificarea punctelor tari și slabe
8. Procedură specifică privind abordarea punctelor slabe rezultate din autoevaluare
9. Procedură specifică privind monitorizarea traiectului absolvenților
10. Procedură specifică privind constituirea bazei de date
11. Procedură specifică privind completarea cererii de evaluare externă
12. Procedură specifică privind informarea elevilor/părinților despre progresul școlar
13. Procedură specifică privind analiza datelor
14. Procedură specifică privind scoaterea de la control