



ACADEMIA DE POLIȚIE „ALEXANDRU IOAN CUZA”

Aleea Privighetorilor, nr.1A, sector 1, București

Fax.+(4021) 317.55.17; tel. +(4021) 317.55.23

E-mail: secretar@academiadepolitie.ro

Site: www.academiadepolitie.ro

MANUAL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Nr.4562208/ din 06.03.2013

APROBAT

RECTORUL ACADEMIEI

Chestor de poliție

Prof. univ. dr.

POPA GHEORGHE

AVIZAT

RESPONSABILUL

SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Prorector

Cms. șef de poliție

Prof. univ. dr.

PRUNĂ ȘTEFAN

ELABORAT

Colonel (r)

IONIȚĂ AUREL

REVIZUIT

Responsabil Managementul Calității

Comisar șef de poliție

DAN DORU

ATENȚIE: Prezentul document conține informații de natură confidențială și este proprietatea ACADEMIEI DE POLIȚIE „Alexandru Ioan Cuza”.

Multiplicarea și difuzarea documentului revine în exclusivitate Responsabilului cu Managementul Calității.

Lista de modificări

Ediția 1	Revizia 2	Cod: M.M.C.:01	Exemplar nr. _	Pag. 1/37

CUPRINS

Pagina de titlu	pag. 1
Cuprins	pag. 2-3
Declarația de politică în domeniul calității	pag. 4
Prezentarea generală a Academiei de Poliției	pag. 5
1. Domeniul de aplicare	pag. 6
2. Referințe normative	pag. 6
3. Sistemul de management al calității	pag. 7
3.1. Cerințe generale	pag. 7
Descrierea proceselor	pag. 7
Schema interacțiunii proceselor	pag.10
3.2. Cerințele documentației	pag.11
3.2.1. Generalități	pag.11
3.2.2. Manualul de management al calității	pag.12
3.2.3. Controlul documentelor	pag.12
3.2.4. Controlul înregistrărilor	pag.13
4. Responsabilitatea managementului	pag.13
4.1. Angajamentul conducerii	pag.13
4.2. Orientarea către client	pag.14
4.3. Politică în domeniul calității	pag.14
4.4. Planificare	pag.14
4.4.1. Obiective referitoare la calitate	pag.14
4.4.2. Planificarea sistemului de management al calității	pag.18
4.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare	pag.18
4.5.1. Responsabilitate și autoritate	pag.18
4.5.2. Reprezentantul conducerii	pag.19
4.5.3. Comunicare internă	pag.22
4.6. Analiza efectuată de conducere	pag.23
4.6.1. Generalități	pag.23
4.6.2. Date de intrare ale analizei	pag.24
4.6.3. Date de ieșire ale analizei	pag.24
5. Managementul resurselor	pag.24
5.1. Asigurarea resurselor	pag.24
5.2. Resurse umane	pag.24
5.2.1. Generalități	pag.24
5.2.2. Competență, conștientizare și instruire	pag.24
5.3. Infrastructura	pag.25
5.4. Mediul de lucru	pag.25
6. Realizarea serviciului	pag.25
6.1. Planificarea realizării serviciului	pag.25
6.2. Procese referitoare la relația cu beneficiarul	pag.26
6.2.1. Determinarea cerințelor asociate serviciului educațional	pag.26
6.2.2. Analiza cerințelor referitoare la serviciu	pag.26

6.2.3. Comunicarea cu beneficiarul	pag.27
6.3. Proiectare-dezvoltare	pag.27
6.3.1. Planificarea proiectării și dezvoltării	pag.27
6.3.2. Date de intrare ale proiectării și dezvoltării	pag.27
6.3.3. Date de ieșire ale proiectării și dezvoltării	pag.27
6.3.4. Analiza proiectării și dezvoltării	pag.28
6.3.5. Verificarea proiectării și dezvoltării	pag.28
6.3.6. Validarea proiectării și dezvoltării	pag.28
6.3.7. Controlul modificărilor proiectării și dezvoltării	pag.28
6.4. Aprovizionarea	pag.28
6.5. Furnizarea de servicii educaționale	pag.29
6.5.1. Controlul serviciului educațional	pag.29
6.5.2. Validarea proceselor de furnizare a serviciilor	pag.29
6.5.3. Identificarea și trasabilitatea serviciului	pag.29
7. Măsurare, analiză și îmbunătățire	pag.30
7.1. Generalități	pag.30
7.2. Monitorizare și măsurare	pag.30
7.2.1. Satisfacția beneficiarului	pag.30
7.2.2. Controlul / Auditul intern	pag.30
7.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor	pag.31
7.2.4. Monitorizarea și măsurarea serviciului educațional	pag.31
7.3. Controlul serviciului neconform	pag.34
7.4. Analiza datelor	pag.34
7.5. Îmbunătățirea	pag.34
7.5.1. Îmbunătățirea continuă	pag.34
7.5.2. Acțiuni corective	pag.35
7.5.3. Acțiuni preventive	pag.36
8. Dispoziții finale	pag.36

DECLARAȚIA RECTORULUI ACADEMIEI DE POLIȚIE "Alexandru Ioan Cuza" ÎN DOMENIUL CALITĂȚII



Academia de Poliție, instituție de învățământ superior de tradiție și notorietate națională, cu un prestigiu semnificativ în comunitatea academică și în sistemul național de ordine publică, se autodefineste prin ansamblul de activități de învățământ, cercetare științifică și inserție socială pe care le desfășoară, ca promotor al dezvoltării și valorificării resursei umane, în termeni de înaltă performanță.

Obiectivul principal în domeniul calității al Academiei de Poliție, ca unică instituție de învățământ superior care pregătește specialiști pentru departamentele operative ale M.A.I. și alți beneficiari specializați, este de a oferi cursanților o bază solidă de cunoștințe care să contribuie la dezvoltarea unui mediu de învățământ și de cercetare performant, integrat în peisajul universitar românesc și european, asigurând atât pregătirea inițială dar și continuă, precum și de a participa la misiunile și acțiunile operative în baza deciziilor și documentelor elaborate la nivelul M.A.I.

În acest sens a fost implementat și certificat un sistem de management al calității prima dată în 2005, în conformitate cu standardul *SR EN ISO 9001:2001*, iar în anii 2009, 2010, 2011, 2012 am re-certificat acest sistem de calitate conform *SR EN ISO 9001:2008*, în urma unor audituri externe din partea unui organism de certificare a sistemelor de management -RINA SIMTEX-OC, acreditat RENAR, organism care verifică anual respectarea standardelor.

OBIECTIVELE PRINCIPALE REFERITOARE LA CALITATE SUNT :

- perfecționarea mecanismelor de management, prin realizarea unei construcții instituționale performante similare cu cele din Uniunea Europeană (U.E.) sau alte țări cu rezultate notabile în învățământul superior, în domeniile de studiu aprofundate de Academie;
- transformarea instituției într-un organism puternic și flexibil, capabil să gestioneze, pe principii moderne, sarcinile care îi revin în domeniul formării profesionale a personalului M.A.I., în raport cu nevoile ministerului și ale altor beneficiari;
- îmbunătățirea prestației profesionale a personalului Academiei pentru a răspunde cât mai adecvat necesităților structurilor din cadrul M.A.I. unde sunt repartizați absolvenții;
- asigurarea unei corelații mai strânse între nevoile muncii operative și formarea profesională teoretică și practică asigurată în cadrul Academiei;
- asigurarea calității și dezvoltarea programelor specifice fiecărui ciclu de studii, în vederea îmbunătățirii capacității facultăților de a furniza calificări și competențe superioare relevante pentru cerințele M.A.I.;
- consolidarea relației Academiei cu mediul extern și sectorul de cercetare-dezvoltare în vederea îmbunătățirii capacității de răspuns a educației universitare la schimbările care au loc la nivelul societății, inclusiv pentru stimularea și susținerea competitivității și inovării.

Pentru îndeplinirea acestor deziderate, fiecare angajat al Academiei trebuie să fie pe deplin conștient de responsabilitatea personală față de calitatea prestației sale, criteriul fundamental fiind cel al valorii proprii adăugate.

Pentru asigurarea funcționării și perfecționării SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII în Academie, tuturor angajaților le revine obligația de serviciu de a-și însuși și a aplica fără nici o derogare prevederile documentelor sistemului propriu de management al calității și de a respecta principiile prevăzute în Carta Universitară, care poziționează beneficiarul în centrul atenției tuturor activităților Academiei.

În calitate de Rector îmi exprim angajamentul pentru asigurarea resurselor materiale, umane, de timp și implicarea personală în vederea dezvoltării, menținerii și îmbunătățirii continue a eficacității sistemului de management al calității, creșterea calității procesului de învățământ și a satisfacției beneficiarilor.

Cu autoritatea de Rector numesc Responsabilul cu managementul calității și îi deleg autoritatea și responsabilitatea pentru coordonarea menținerii și îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității în conformitate cu cerințele standardului *SR EN ISO 9001:2008*, ca parte a strategiei generale a Academiei.

**RECTORUL ACADEMIEI DE POLIȚIE
„Alexandru Ioan Cuza”**

PREZENTAREA GENERALĂ A ACADEMIEI DE POLIȚIE

Academia de Poliție „Alexandru Ioan Cuza” a funcționat sub titulatura de Școala Militară de Ofițeri Activi a Ministerului de Interne până în 1990 când prin H.G.R. 431/1990 a fost transformată în Școala Militară Superioară de Ofițeri a M.I. Prin Hotărârea nr.137 din 25.02.1991 a fost reorganizată activitatea instituției.

În prezent, activitatea Academiei este reglementată prin **Hotărârea Guvernului României nr. 294/21.03.2007** privind organizarea și funcționarea Academiei de Poliție „Alexandru Ioan Cuza” din cadrul Ministerului Internelor și Reformei Administrative – actualmente M.A.I.

Academia de Poliție, este o instituție de învățământ superior cu autonomie universitară, componentă a sistemului național de învățământ și face parte din structurile Ministerului Afacerilor Interne.

Conform Legii Educației Naționale conducerea Academiei de Poliție este realizată de Senatul Universitar și Consiliul de Administrație.

Prin sistemul complex și original de pregătire pe care îl asigură absolvenților, Academia are caracter de unicitate atât pe plan național cât și pe plan internațional.

Academia de Poliție desfășoară activități de formare inițială și continuă a viitorilor ofițeri de poliție, poliție de frontieră, jandarmi, penitenciare și pompieri, precum și a specialiștilor în arhivistică.

Academia de Poliție are sediul principal în București, Aleea Privighetorilor nr. 1A, sectorul 1, cod poștal 014031, telefon 021.317.55.17.

În cadrul **Academiei** funcționează următoarele facultăți și departamente:

1. Facultatea de Poliție, care pregătește ofițeri de poliție și ofițeri de poliție de frontieră prin studii universitare de licență în domeniul fundamental “Științe juridice”, domeniul pentru studii universitare de licență “Drept”, specializarea “Drept” și ofițeri de poliție, ofițeri de poliție de frontieră, ofițeri de penitenciare și ofițeri de jandarmi, prin studii universitare de licență în domeniul fundamental “Științe militare, informații și ordine publică”, domeniul pentru studii universitare de licență “Ordine publică și siguranță națională”, specializarea “Ordine publică și siguranță națională”.

Facultatea de Poliție are sediul în București, Aleea Privighetorilor nr. 1A, sectorul 1, cod poștal 014031, telefon 021.317.55.17;

2. Facultatea de Pompieri, care pregătește ofițeri specialiști - inginer diplomat în domeniul fundamental “Științe inginerești”, domeniul pentru studii universitare de licență “Ingineria instalațiilor”, specializarea “Instalații pentru construcții - pompieri”.

Facultatea de Pompieri are sediul în București, str. Morarilor nr. 3, sector 2, telefon 021.255.58.60;

3. Facultatea de Arhivistică, care pregătește specialiști, licențiați în domeniul fundamental “Științe umaniste”, domeniul pentru studii universitare de licență “Istorie”, specializarea “Arhivistică”. Facultatea de Arhivistică are sediul în București, Aleea Privighetorilor nr. 1A, sectorul 1, cod poștal 014031, telefon 021.317.55.17;

4. Școala Doctorală, care organizează programe de studii universitare de doctorat, cu sediul în București, Aleea Privighetorilor nr. 1A, sectorul 1, cod poștal 014031, telefon 021.317.55.17;

5. Colegiul Național de Afaceri Interne, înființat în cadrul Academiei de Poliție prin Hotărârea de Guvern nr. 1239 din 01.10.2008, care are rolul de a asigura cadrul instituțional la nivel național și strategic pentru pregătirea în domeniul afacerilor interne, precum și pentru formarea continuă a funcționarilor Ministerului Afacerilor Interne și a altor categorii de personal din țară și străinătate, prin cursuri postuniversitare. Colegiul Național de Afaceri Interne are sediul în București, Aleea Privighetorilor nr. 1A, sectorul 1, cod poștal 014031, telefon 021.317.55.17;

6. Școala Națională de Perfecționare Arhivistică „Aurelian Sarcedoțeanu”, care pregătește specialiști în domeniul arhivistic prin cursuri postuniversitare. Sediul acesteia este în București, Aleea Privighetorilor nr. 1A, sectorul 1, cod poștal 014031, telefon 021.317.55.17.

1. DOMENIUL DE APLICARE

Domeniul principal de activitate constă în:

- a. formarea de ofițeri cu pregătire superioară juridică/tehnică, de specialitate și militară, specifică poliției, poliției de frontieră, penitenciarelor, jandarmeriei și pompierilor precum și specialiști în domeniul arhivistic;
- b. perfecționarea superioară a pregătirii prin masterate și doctorate, organizate pe specialități;
- c. pregătirea, specializarea și completarea pregătirii profesionale a lucrătorilor din M.A.I. prin cursuri dedicate;
- d. programe de studii în domeniul de specializare al afacerilor interne.

Sistemul de Management al Calității satisface toate cerințele Standardului SR EN ISO 9001:2008 prin aplicarea efectivă a Sistemului de Management al Calității descris în Manualul de Management al Calității și standardele de calitate ale Agenției Române pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior. Prin îmbunătățirea continuă a acestui Sistem de calitate, instituția are în vedere menținerea și demonstrarea capacității de a furniza în mod consecvent servicii educaționale ce îndeplinesc cerințele clienților (beneficiari) precum și cele de reglementare aplicabile, astfel încât, în final, să se obțină și să se depășească așteptările clienților (beneficiarilor).

2. REFERINȚE NORMATIVE

Elaborarea documentației Sistemului de Management al Calității a fost efectuată în baza următoarelor standarde și acte normative:

- Legea Educației Naționale nr.1/2011
- Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 75 din 12 iulie 2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare
- H.G. nr. 1418/2006 privind METODOLOGIA de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
- Alte acte normative ale Guvernului României, ale M.A.I. precum și ale Ministrului Educației Naționale, prin care sunt reglementate activitățile specifice de organizare și desfășurare a învățământului

- SR EN ISO 9000:2008 – Sisteme de management al Calității. Principii fundamentale și vocabular;
 - SR EN ISO 9004:2008 – Sisteme de Management al Calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor;
 - SR EN ISO 19011:2003 – Ghid pentru auditarea sistemului de management al calității și/sau de mediu;
 - SR EN ISO 10002:2005 – Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor
 - Standardului SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de Management al Calității. Cerințe
- În Manualul de Management al Calității au fost folosiți termenii și definițiile din Standardul SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al Calității. Cerințe

3. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

3.1. CERINȚE GENERALE

Sistemul de management al calității utilizat de instituție îndeplinește și respectă normativele, normele și instrucțiunile în vigoare legate de standardele SR EN ISO 9001:2008, ale căror cerințe devin obligatorii pentru *Academie*, precum și cele ale M.A.I și M.E.C.T.S.

Sistemul de Management al Calității este structurat și adaptat particularităților *Academiei* și se bazează pe derularea procesului continuu, al cărui obiectiv este acela de a furniza servicii conforme cu necesitățile fiecăruia din beneficiarii noștri. El se înscrie într-o dinamică de îmbunătățire permanentă a serviciilor educaționale și este documentat pentru a furniza informațiile necesare funcționării, monitorizării și analizării acestor servicii.

Abordarea activităților în cadrul Academiei de Poliție, ca proces, pune în evidență importanța:

- înțelegerii și îndeplinirii cerințelor;
- obținerii rezultatelor în ceea ce privește performanța și eficiența proceselor;
- îmbunătățirii continue a proceselor bazate pe obiective măsurabile.

Identificarea și descrierea proceselor

Toate procesele care influențează conformitatea serviciului cu cerințele, se derulează în interiorul instituției.

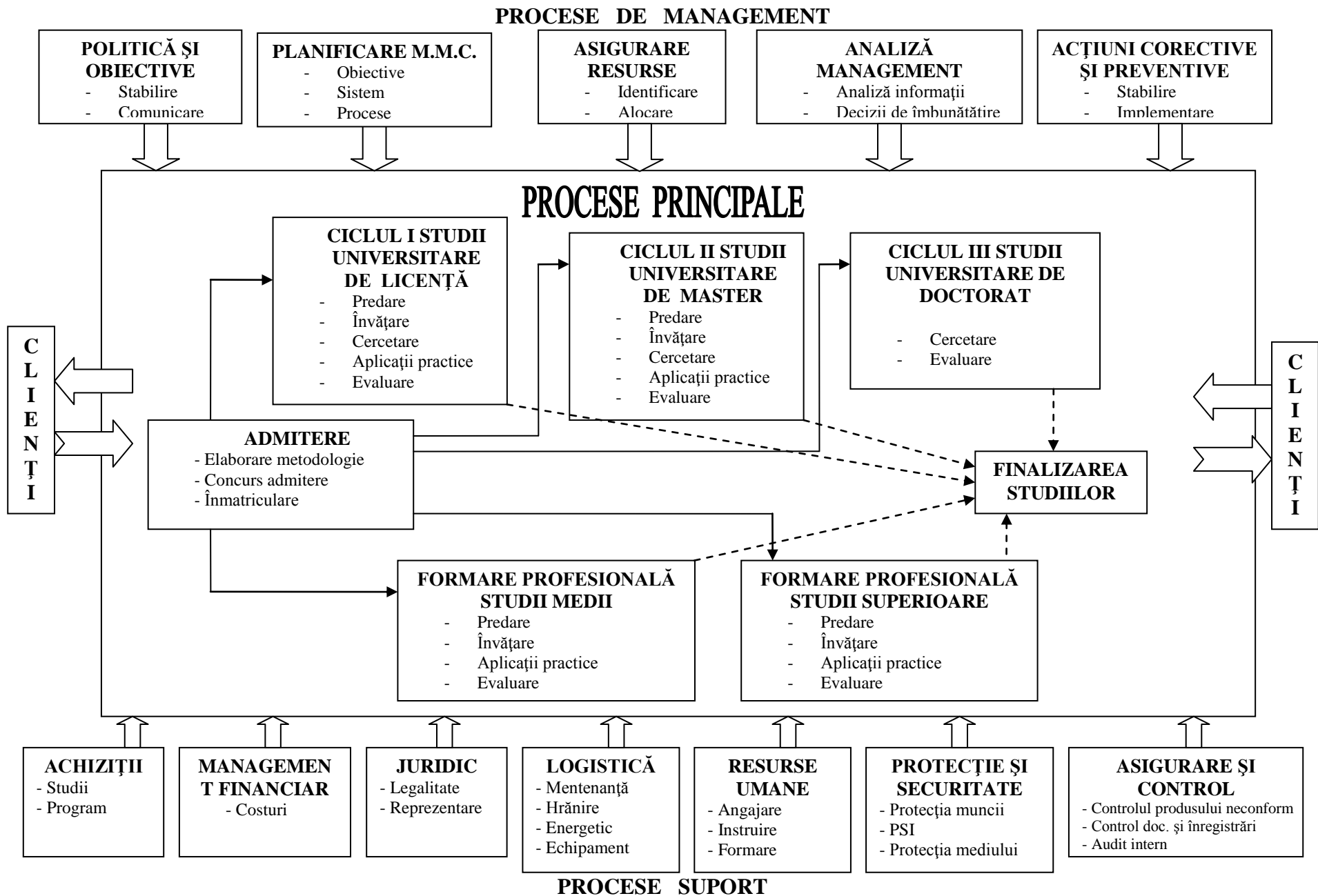
Procesele din cadrul Academiei de Poliție, precum și înlănțuirea tuturor dispozițiilor relative la fluxul acestora, sunt evidențiate în tabelul cu descrierea proceselor și în schema interacțiunii proceselor.

DESCRIEREA PROCESELOR

Procesele sistemului de management al calității au, în esență, următorul conținut:

DESCRIERE PROCES	CONȚINUTUL SUCCINT AL PROCESULUI
Stabilirea și actualizarea politicii și obiectivelor referitoare la calitate	- stabilirea și actualizarea politicii de calitate - stabilirea și actualizarea obiectivelor calității
Stabilirea și actualizarea responsabilităților și atribuțiilor	- întocmirea Dispoziției Zilnice cu responsabilități și atribuții; - numirea reprezentantului pentru Sistemul de management al calității, a reprezentantului cu managementul calității și a reprezentanților cu Sistemul de management al calității pe structuri funcționale - comunicarea în <i>Academie</i> a responsabilităților și atribuțiilor
Analiza efectuată de managementul <i>Academiei</i>	- modul de programare a analizelor - scopurile analizelor
Comunicarea internă	- stabilirea proceselor de comunicare specifice <i>Academiei</i>
Pregătirea/formarea inițială și continuă prin studii de licență, masterat și doctorat	- elaborarea planurilor de învățământ - elaborarea programelor analitice - elaborarea Statului de funcțiuni al departamentelor - organizarea și desfășurarea examenelor de admitere - desfășurarea activităților didactice - pregătirea și desfășurarea practicii studenților - desfășurarea examenelor periodice, a examenului de licență, de disertație, a examenului complex de specialitate sau susținerea tezei de doctorat, după caz - managementul activităților de cercetare științifică
Resurse umane	- determinarea necesarului de resurse umane - creșterea continuă a calității corpului profesoral - evaluarea calității fiecărui membru al corpului profesoral
Managementul bazei materiale	- stabilirea necesarului pentru a asigura o bază materială specifică: spații de cazare, de studiu și pregătire - organizarea și gestionarea bibliotecilor
Managementul informației	- informatizarea activității <i>Academiei</i> - mentenanța echipamentelor de calcul - administrarea rețelei de calculatoare a <i>Academiei</i>
Măsurarea satisfacției beneficiarilor	Modul de analiză și soluționare a feed-back-urilor de la beneficiari
Monitorizare și măsurare	Constatarea îndeplinirii obiectivelor calității prin: - auditare - controlul produsului neconform - analize efectuate de management
Îmbunătățire continuă	Acțiuni corective și preventive ca urmare a neconformităților constatate prin: - controale/auditări interne - externe

	<ul style="list-style-type: none"> - analiza de management - sesizări interne - sesizări de la beneficiari - revizia documentelor de management al calității și instruire interne
Controale/Audituri interne	Modalități de efectuare a auditărilor interne pentru a determina dacă <i>Sistemul de management al calității</i> este implementat și menținut în mod eficace.
Analiza datelor	Modul de determinare, colectare și analizare a datelor corespunzătoare pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea <i>Sistemului de management al calității</i>
Controlul documentelor	Modul de ținere sub control a documentelor și datelor elaborate sau utilizate în Academia de Poliție
Controlul înregistrărilor	Modalități de identificare, colectare, îndosariere, arhivare, protejare, regăsire și eliminare a înregistrărilor calității



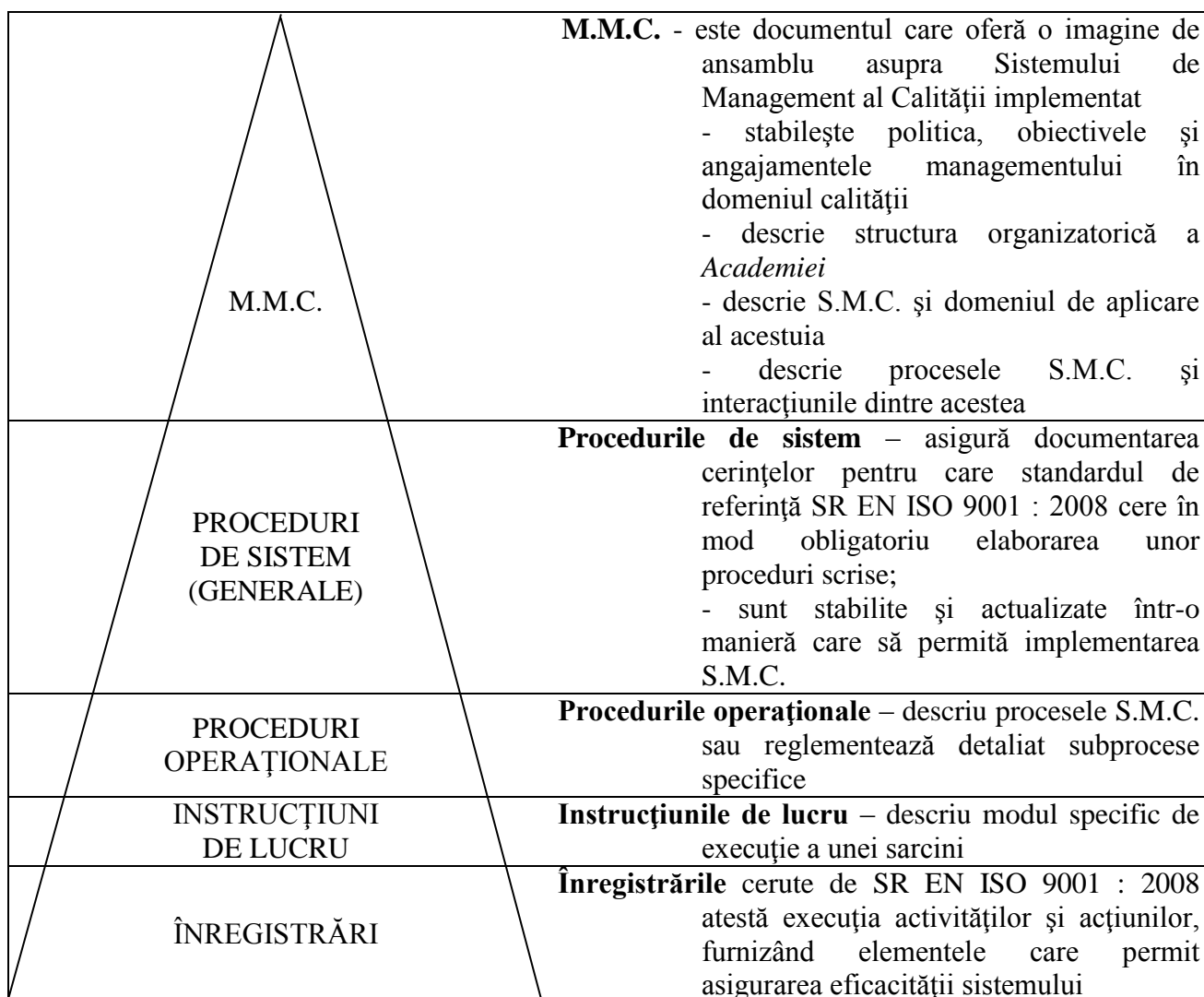
3.2. CERINȚELE DOCUMENTAȚIEI

3.2.1. GENERALITĂȚI

Documentele care stau la baza funcționării Sistemului de Management al Calității (S.M.C.) cuprind:

- politica și obiectivele în domeniul calității
- Manualul de Management al Calității (M.M.C.)
- proceduri de sistem
- documente prin care se asigură planificarea, desfășurarea și controlul proceselor proprii
- înregistrări

Această structură a documentelor este organizată pe cinci nivele, conform schemei următoare:



3.2.2. **MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (MMC)**

Manualul prezintă sistemul de management al calității din Academia de Poliție, politicile manageriale de la cel mai înalt nivel, referitoare la aplicarea cerințelor standardelor de referință, structura organizatorică, responsabilitățile, procesele identificate și principalele interacțiuni dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate.

Politicile stabilite pentru fiecare cerință din standardul de referință și modul în care sunt puse în practică aceste politici (procedurile corespunzătoare) asigură implementarea politicii generale și a obiectivelor generale în domeniul calității stabilite de managementul cel mai înalt al *Academiei*.

MMC este obligatoriu începând cu data aprobării, la toate nivelurile, pentru activitățile aferente domeniului de activitate declarat.

Gestionarea manualului

Redactarea, revizuirea, gestionarea și difuzarea Manualului de Management al Calității, atât în interiorul cât și în afara *Academiei*, este sub autoritatea responsabilului cu SMC. Manualul este întocmit de RMC, avizat de responsabilul SMC și aprobat de Rectorul *Academiei*.

Difuzarea în interior a Manualului de Management al Calității se face pe bază de listă de difuzare, care se actualizează când este cazul.

Fiecare exemplar al Manualului de Management al Calității este identificat printr-un număr și corespunde unui destinatar din lista de difuzare.

Editarea MMC

1. Numărul curent al ediției este marcat pe pagina de gardă;
2. La elaborarea MMC s-a acordat ediția nr. 01;
3. Numărul ediției crește cu 1 la fiecare revizie a manualului.

Revizia MMC

4. La fiecare ediție nouă, stadiul reviziilor pentru fiecare pagină în parte este 2 (2);
5. Revizia, împreună cu data ei, este indicată în cartușul paginii;
6. La fiecare modificare a unei pagini, revizia paginii crește cu 1.

3.2.3. **CONTROLUL DOCUMENTELOR**

Metodele și responsabilitățile pentru controlul și arhivarea documentelor SMC sunt stabilite în procedurile de redactare, gestionare și arhivare a documentelor.

Prin controlul documentelor SMC se asigură:

- verificarea și aprobarea documentelor înainte de emitere, de către persoane desemnate, pentru a dovedi că acestea sunt adecvate;
- efectuarea modificărilor și actualizarea documentelor, când este necesar. Actualizarea și modificarea unui document se realizează urmând același circuit ca și la elaborarea inițială a lui;
- înregistrarea ediției, obiectului fiecărei modificări, numărului paginilor modificate, datei și numelui persoanei care a efectuat modificarea, pe pagina

„Lista de modificări”, care face parte din document și / sau pe o listă separată, după caz;

- difuzarea și existența la locurile de utilizare numai a versiunilor valabile ale documentelor aplicabile;
- lizibilitatea și identificarea rapidă a documentelor;
- identificarea, difuzarea controlată a documentelor de proveniență externă;
- retragerea sau eliminarea documentelor perimate sau nevalabile, precum și identificarea documentelor perimate, păstrate în diverse scopuri, pentru a evita utilizarea lor neintenționată; sistemul de arhivare și durata de păstrare a acestor documente sunt definite;
- în cazul în care documentația se referă la caracteristici speciale, acest lucru este identificat pe documentele respective.

Detalii referitoare la aceste activități sunt prezentate în PG – 01 „Controlul documentelor”.

3.2.4. CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR

Înregistrările referitoare la calitate sunt stabilite și păstrate pentru a demonstra funcționarea eficientă a Sistemului de Management al Calității din Academia de Poliție și conformitatea cu cerințele specificate.

Gestionarea înregistrărilor Sistemului de Management al Calității este definită în documente care permit controlul următoarelor aspecte:

- identificarea, colectarea, accesul, depozitarea, protejarea, regăsirea și distrugerea înregistrărilor;
- condițiile de stocare, pentru a evita degradarea totală sau parțială;
- lizibilitatea și accesul rapid la înregistrări;

Înregistrările Sistemului de Management al Calității din Academia de Poliție sunt evidențiate în documentele specifice fiecărei activități.

Durata de păstrare a înregistrărilor se stabilește în funcție de tipul înregistrării, de cerințele beneficiarilor, de legislația în vigoare și este definită în procedura referitoare la arhivare. Păstrarea înregistrărilor se face pe suport de hârtie și/sau informatic.

Detaliile se regăsesc în PG – 02 „Controlul înregistrărilor”.

4. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

4.1. ANGAJAMENTUL CONDUCERII

Rectorul *Academiei* își manifestă angajamentul pentru dezvoltarea și implementarea sistemului integrat de management, precum și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia prin:

- asigurarea identificării și satisfacerii cerințelor clientului (beneficiarului) precum și comunicarea în cadrul *Academiei* a importanței îndeplinirii cerințelor beneficiarului (a se vedea „Declarația de politică în domeniul calității”);
- urmărirea în cadrul auditurilor interne a întregii politici și a obiectivelor de către întreg personalul;
- definirea responsabilităților și autorităților prin aprobarea organigramei și a fișelor posturilor și aducerea la cunoștința personalului a conținutului acestuia;

- planificarea sistemului integrat de management și modalitățile de atingere a obiectivelor generale și specifice;
- numirea responsabilului structurii de management al calității;
- stabilirea modalităților și a căilor de comunicare în interiorul/exteriorul instituției ;
- conducerea ședințelor de analiză a SMC, pentru a se asigura că acesta este eficace și pentru a evalua oportunitățile de îmbunătățire;
- asigurarea disponibilității resurselor (umane și materiale) adecvate;
- constituirea și funcționarea Echipei I.S.O. 9001.

4.2. ORIENTAREA CĂTRE CLIENT

Conducerea Academiei de Poliție asigură că cerințele beneficiarilor sunt definite și realizate în scopul creșterii satisfacerii acestora prin înțelegerea tuturor necesităților și așteptărilor referitoare la pregătirea absolvenților instituției.

Necesitățile și așteptările beneficiarilor sunt abordate în mod echilibrat și corelate cu cele ale personalului instituției.

Se urmărește permanent creșterea satisfacției beneficiarilor prin îmbunătățirea continuă a proceselor și serviciilor educaționale.

Aceste politici sunt puse în practică prin aplicarea procedurii de „Analiza cerințelor beneficiarului” – cod PO – 01.

4.3. POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Politica în domeniul calității, în cadrul Academiei de Poliție, este definită și documentată în *Declarația de politică în domeniul calității* și în alte documente de planificare strategică, în planurile manageriale etc., fiind adecvată scopului instituției, precum și în acord cu obiectivele instituționale și conform Cartei Universitare.

Pentru derularea Politicii, obiectivele și indicatorii sunt definiți, analiza acestora efectuându-se periodic, pentru a urmări adecvarea ei continuă.

Politica în domeniul calității este comunicată întregului personal. Ea este afișată în interiorul Academiei și face parte din procesul privind formarea profesională continuă a personalului.

4.4. PLANIFICARE

4.4.1. OBIECTIVE REFERITOARE LA CALITATE

Conducerea la vârf stabilește și comunică în interiorul instituției un Plan de acțiune în domeniul calității, care privește toate compartimentele.

Obiectivele, proiectele și indicatorii, inclusiv cele referitoare la calitate și la satisfacerea cerințelor pentru serviciul educațional, sunt definite la toate funcțiile și nivelele relevante din *Academie*. Ele fac obiectul unei urmăriri regulate pe tot parcursul anului iar acțiunile care decurg din acestea sunt luate în considerare la toate nivelele de responsabilitate.

Obiectivele stabilite sunt măsurabile și sunt în concordanță cu *Politica în domeniul calității*.

Obiectivele privind calitatea sunt stabilite în *Regulamentul privind evaluarea și asigurarea calității educației în Academia de Poliție „Alexandru Ioan Cuza”*, capitolul 2 „Politici, strategii și proceduri, în vederea calității educației” .

Politica în domeniul calității se referă la următoarele aspecte:

- realizarea unor înalte standarde academice;
- creșterea volumului și a calității activității de cercetare științifică;
- realizarea unui sistem de comunicații care să faciliteze performanța;
- existența unei preocupări permanente pentru crearea unei culturi a calității, cu participarea întregului personal al *Academiei*;
- crearea unui climat instituțional adecvat vieții academice;
- promovarea unor factori motivaționali ai resurselor umane;
- realizarea unui proces de perfecționare continuă a personalului;
- asigurarea promptitudinii serviciilor;
- asigurarea unui sistem eficient de control;
- aplicarea unui management instituțional modern;
- promovarea acțiunilor de cooperare inter-universitară pe plan național și internațional.

Pentru realizarea standardelor de calitate, Academia de Poliție are în vedere următoarele **repere strategice**:

- orientarea spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor studenților/cursanților, angajatorilor (Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Justiției, Arhivele Naționale) și altor părți interesate;

- atitudine pro-activă a conducerii instituției în problema calității, care se exprimă prin crearea unui mediu adecvat performanței pe toate dimensiunile activității;

- abordarea problemei calității în termeni strategici: misiune, valori, principii, politici, strategii, obiective;

- menținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor din instituție;

- implicarea și responsabilizarea personalului;

- preocuparea pentru crearea unei culturi a calității, cu participarea părților interesate;

- identificarea unor indicatori relevanți ai calității și introducerea de mecanisme de evaluare internă a acestora;

- modernizarea, revizuirea și completarea obiectivelor calității în funcție de evoluția și transformările societății și cadrul de acțiune al instituției.

În vederea realizării unui învățământ de calitate, Academia de Poliție își propune îndeplinirea următoarelor **criterii**:

- demonstrarea capacităților de realizare a obiectivelor de formare a ofițerilor și arhiviștilor;

- satisfacerea exigențelor și așteptărilor beneficiarilor direcți;

- garantarea respectării standardelor de calitate;

- aspirarea în mod consecvent la îmbunătățirea calității și la realizarea unor indicatori de performanță.

Pentru desfășurarea activității la nivel calitativ superior, Academia de Poliție are în vedere toate etapele procesului de învățământ ce se desfășoară în instituție și anume: *admiterea; predarea și învățarea; evaluarea studenților și a cadrelor didactice; cercetarea științifică; relațiile cu societatea; serviciile pentru studenți; relațiile inter-universitare; consorțiile și parteneriatele universitare; relațiile și cooperarea internațională.*

Procesul de admitere are în vedere:

- fiabilitatea admiterii;
- desfășurarea admiterii în perioade fixe;
- accesibilitatea admiterii;
- transparența admiterii;
- competitivitatea admiterii;
- marketingul universitar.

Predarea – învățarea are următoarele elemente definitorii:

- programele de studiu;
- managementul procesului de predare-învățare;
- strategia de predare;
- resurse de învățare;
- tutorat prin îndrumător.

Evaluarea studenților are în vedere:

- principii echitabile, corecte și fiabile;
- obiectivele pentru formarea viitorilor ofițeri și arhiviști;
- managementul evaluării prin examene, teste, note la seminarii, colocvii;
- absolvirea și acordarea diplomei și a suplimentului la diplomă după susținerea examenului de licență.

Cercetarea desfășurată în Academie are în vedere:

- strategia de cercetare;
- resursele de cercetare;
- relevanța cercetării și nivelul personalului;
- cercetarea în departament;
- cercetarea contractuală;
- participarea în granturi și proiecte de cercetare;
- elaborarea și derularea de proiecte proprii sau în parteneriat cu alte universități sau instituții de învățământ naționale sau europene;
- inițierea sau constituirea de consorții universitare în domeniul cercetării științifice.

Asigurarea calității programelor de studiu se realizează prin autoevaluarea și reactualizarea programelor analitice cu noile acte normative, precum și prin includerea în programele de studiu a unor teme solicitate de către beneficiari.

Calitatea cadrelor didactice se asigură prin evaluare, are un caracter deschis, onest, formativ. Este realizată de directorul de departament și cuprinde următoarele forme: autoevaluare, evaluarea colegială și evaluarea cadrelor didactice de către studenți.

Relația cu societatea (beneficiarul), privind piața muncii, are loc prin încadrarea directă la absolvire a ofițerilor în structurile operative.

Academia este prezentă în mass-media și își gestionează imaginea în mass-media printr-un serviciu de relații publice; există o strategie de prezență în mass-media și alte mijloacele de informare.

Serviciile sociale studențești (cazare, hrănire, echipare) sunt finanțate integral de la buget.

Serviciile de studiu și documentare pentru programele de licență, master și doctorat sunt asigurate prin existența și funcționarea a trei biblioteci cu peste 187000 de volume și abonamente la periodice din țară și străinătate. Bibliotecile studențești achiziționează anual tratate, cursuri, monografii, reviste și alte publicații, din țară și din străinătate.

Servicii de comunicare

Studenții sunt cooptați în organismele de decizie ale *Academiei*, fiind reprezentați în cadrul Senatului Universitar, în Consiliul de Administrație și în Consiliile Facultăților.

De asemenea, câte un reprezentant al organizației studențești face parte din Comisia de Calitate de la nivelul Academiei și din Comisiile de calitate constituite la nivelul Facultăților.

Relațiile internaționale se desfășoară având în vedere cooperarea, colaborarea directă la diverse activități științifice ori cultural-sportive, dar și pe bază de protocoale încheiate între *Academie* și instituții similare din țară sau din străinătate.

În Academia de Poliție managementul calității trebuie să aibă în vedere:

- **Calitatea procesului de învățământ;**
- **Calitatea cercetării științifice;**
- **Calitatea ca dimensiune a propriei organizații.**

Calitatea procesului de învățământ este asigurată prin:

- definirea unui domeniu coerent de pregătire pentru fiecare facultate și armonizarea acestor domenii în cadrul ofertei *Academiei*;
- întocmirea unor planuri de învățământ și programe analitice adecvate;
- identificarea oportunității programelor de studii (specializărilor) și adaptarea structurală a ofertei *Academiei*;
- identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale mediului socio-economic, privind competențele absolvenților fiecărui program de studiu (specializări) și corelarea acestora cu experiența *Academiei* și cu practica internațională (europeană);
- adaptarea programelor de studiu cu cele ale altor instituții de învățământ din Europa și studierea pe baza unor curriculăe comune;
- identificarea și aplicarea celor mai bune practici de ținere sub control și îmbunătățire continuă a procesului de învățământ (predare-învățare, urmărire și sprijinire a progresului realizat de studenți, evaluare a cunoștințelor și abilităților dobândite de aceștia);

- introducerea unor criterii și proceduri de evaluare a calității pe toate segmentele procesului de învățământ;
- introducerea unui feed-back de la studenți, absolvenți și angajatori, privind structura și calitatea prestației educaționale și îmbunătățirea acesteia în consecință.

Calitatea cercetării științifice presupune stabilirea unor criterii și proceduri de evaluare a rezultatelor cercetării care să motiveze performanța și care să genereze o atmosferă de lucru stimulativă pentru creație și dobândirea de competențe și cunoștințe noi.

Calitatea, ca dimensiune a propriei organizații, se realizează prin:

- implementarea unei structuri organizatorice optime pentru sistemul calității;
- delegarea de responsabilitate și autoritate la toate nivelurile relevante;
- realizarea unui echilibru între decizia managerială și consultarea părților interesate (beneficiari, personalul și studenții *Academiei*);
- evitarea unei birocratii a calității, centralizate la nivelul universității;
- politica privind resursele umane, ale cărei coordonate posibile sunt:
 - definirea clară a standardelor de performanță, a criteriilor de evaluare și recunoaștere a activității individuale și de grup;
 - crearea unui climat care să încurajeze responsabilitatea și inițiativa;
 - promovarea instruirii și perfecționării continue;
 - evaluarea periodică a contribuției individuale la realizarea obiectivelor instituției;
- crearea și dezvoltarea unui sistem informațional de sprijin pentru sistemul calității.

4.4.2. PLANIFICAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Pornind de la Politica în Domeniul Calității, SMC din Academia de Poliție este planificat să respecte cerințele și obiectivele referitoare la calitate, să stabilească responsabilitățile și autoritatea în domeniul calității, precum și analiza acestor aspecte de către conducerea instituției.

4.5. RESPONSABILITATE , AUTORITATE ȘI COMUNICARE

4.5.1. RESPONSABILITATE SI AUTORITATE

Responsabilitățile pentru implementarea dispozițiilor Sistemului de Management al Calității sunt încredințate responsabilului cu S.M.C., conform Dispoziției zilnice a rectorului, aceasta fiind actualizată periodic.

Fiecare membru al *Academiei* este responsabil de realizarea sarcinilor care îi sunt încredințate, în conformitate cu *Politica în domeniul calității* și documentația Sistemului Managementului Calității în scopul atingerii obiectivelor stabilite.

Responsabilitățile, prin care se asigură că obiectivele referitoare la calitate sunt atinse, sunt descrise în fișe de post individualizate.

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

4.5.2 REPREZENTANȚII CONDUCERII și STRUCTURILE CU ATRIBUȚII PE LINIA ASIGURĂRII CALITĂȚII

* **Rectorul** realizează conducerea executivă a Academiei de Poliție în baza contractului de management încheiat cu Senatul universitar, fiind direct responsabil pe linia asigurării calității la nivel instituțional.

El are dreptul să delege o parte din atribuții.

În domeniul asigurării calității, Rectorul are următoarele atribuții principale:

- stabilește strategia, politica, obiectivele și prioritățile în domeniul calității;
- elaborează anual *Declarația de politică în domeniul calității*;
- conduce întreaga activitate a Academiei, asigurând respectarea strictă a prevederilor legale printr-un management al calității performant;
- urmărește cunoașterea, respectarea și aplicarea instrumentelor de asigurare a calității în întreaga instituție;
- alocă și verifică utilizarea corespunzătoare a resurselor aferente SMC;
- numește Echipa ISO 9001;
- se asigură că procesele necesare pentru funcționarea SMC sunt identificate implementate și menținute.

* **Prorectorul** desemnat cu atribuții pe linia asigurării calității se numește de către Rectorul Academiei din cadrul comunității academice și se subordonează nemijlocit acestuia.

Acesta are următoarele atribuții principale pe linia asigurării calității:

- asigură implementarea SMC în cadrul Academiei;
- conduce și răspunde de proiectarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC în sectoarele pentru care are delegare de competență;
- se asigură că procesele necesare SMC sunt definite, implementate, menținute și revizuite în acord cu *Politica în domeniul calității*, necesitățile beneficiarilor și cerințele definite prin standarde și acte legislative;
- elaborează raportul asupra stadiului SMC și îl prezintă în cadrul analizelor;
- convoacă analizele efectuate de manageri pe linia asigurării calității;
- asigură promovarea importanței cerințelor beneficiarilor în interiorul Academiei și reprezintă *Academia*, alături de Rector, în relațiile cu părțile externe, pe probleme referitoare la Sistemul Managementului Calității.
- reprezintă *Academia*, în limitele și condițiile mandatului, pe linia calității.

* **Directorul General Administrativ** împreună cu **Prorectorul** desemnat cu atribuțiuni privind SMC, conduce și răspunde de proiectarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC în sectoarele pentru care este responsabil. Ei alocă și urmăresc utilizarea eficientă a resurselor aferente în aceste sectoare.

* **Responsabilul cu Managementul Calității:**

- elaborează, revizuieste și actualizează Manualul de Management al Calității, avizează procedurile generale și de lucru, precum și modificările acestora;
- este reprezentantul Rectorului pentru SMC;

- asigură implementarea SMC;
- elaborează programul controalelor/auditurilor interne și asigură evidența controalelor efectuate pe linia asigurării standardelor de calitate;
- difuzează documentele referitoare la SMC, precum și modificările acestuia;
- elaborează programul de instruire a membrilor din comisiile de calitate ;
- ține evidența documentelor SMC și a reviziilor acestora.

*** Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii are următoarele atribuții specifice:**

- a) asigurarea și evaluarea calității educației precum și alte activități din domenii de interes în baza legislației specifice;
- b) implementarea standardelor, mijloacelor și instrumentelor specifice managementului calității în învățământul universitar și în acord cu standardele de calitate ISO 9001:2008;
- c) asigură implementarea procedurilor privind managementul calității învățământului la structurile din Academie, stabilind graficul activităților, măsurile și responsabilitățile în vederea realizării unui învățământ de calitate, care să corespundă standardelor ARACIS;
- d) propune măsuri pentru îmbunătățirea continuă a calității programelor și activităților de predare-învățare, inclusiv prin consultarea unor specialiști din domeniul calității educației;
- e) verifică implementarea procedurilor privind managementul calității învățământului la structurile din Academie, prin activitatea de control intern;
- f) identifică neconformitățile în urma controalelor și propune structurilor măsuri de remediere sau, după caz, semnalează structurilor ierarhice superioare situația constatată, propunând măsuri de contracarare a lor;
- g) întocmește periodic sau la cerere situații, note, adrese de răspuns, rapoarte către factorii cu atribuții în domeniul calității, realizând corespondența cu aceștia;
- h) asigură publicitatea, pe site-ul Academiei, a activităților și materialelor ce privesc asigurarea calității învățământului și controlul intern ;
- i) propune și stabilește Strategia Educațională a Academiei, în funcție de strategiile M.A.I. și M.E.N., precum și strategia privind Politicile publice;
- j) gestionează documentația privind managementul calității și stabilește, pe baza unor studii interne, cerințe și obiective noi, propune măsuri și proceduri de rezolvare în acord cu legislația în vigoare, înaintând propuneri privind Comisiile de calitate;
- k) participă la activități de documentare la alte instituții de învățământ superior și aplică rezultatele documentării în lucrările elaborate cu privire la calitate;
- m) asigură reprezentarea Academiei, în limitele mandatului primit, cu ocazia participării la seminare/evenimente/întâlniri/grupuri de lucru pe problematici privind asigurarea calității în învățământ, alături de alte persoane desemnate din cadrul Consiliului Calității;

*** Comisiile pentru evaluarea și asigurare calității de la nivelul ACADEMIEI și a fiecărei structuri funcționale**

1. Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității de la nivelul Academiei

Misiunea principală a Comisiei este aceea de a implementa Hotărârile Senatului cu privire la asigurarea calității și de a elabora Raportul anual cu privire la asigurarea calității.

Comisia este alcătuită din următorii membri: prorectorul desemnat care asigură conducerea operativă a comisiei, 3 cadre didactice alese prin vot secret în cadrul Senatului Academiei, 1 reprezentant al studenților, un absolvent, câte un reprezentant al angajatorilor (I.G.P.R., I.G.P.F., I.G.J.R., I.G.S.U., A.N.P, Arhivele Naționale etc.) și un reprezentant al sindicatelor.

Asistența de specialitate a Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității se efectuează de **Serviciul Asigurarea Calității Învățământului și Metodologii**, în limitele competențelor legale și funcționale.

Atribuțiile Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității sunt:

- **elaborează anual**, un **raport** privind calitatea serviciilor educaționale din instituție și propune noi măsuri de creștere a calității. Raportul este adus la cunoștința beneficiarului direct, este pus la dispoziția Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (A.R.A.C.I.S.) și este afișat pe site-ul Academiei;

- **elaborează și coordonează** aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de organismele de conducere (Senatul, Consiliul de Administrație, Consiliile Facultăților etc);

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

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

- **evaluează anual**, calitatea activității cadrelor didactice și a fiecărui program de studiu;

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

- **cooperează** cu A.R.A.C.I.S., cu beneficiarul direct, cu instituții care au atribuții în domeniul calității învățământului;

- **autoevaluează periodic**, împreună cu alți factori cu responsabilități în domeniul asigurării calității, respectarea standardelor de calitate ale M.E.N. /ARACIS;

- **pregătește**, alături de Comisiile de la nivelul Facultăților, Școlii Doctorale și C.N.A.I., dosarul de evaluare externă din partea ARACIS sau a altor organisme cu atribuții privind calitatea, cu ocazia certificării, re-certificării sau autorizării unor programe de studii;

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

2. Comisiile pentru asigurarea calității de la nivelul fiecărei facultăți și responsabilii pentru toate structurile funcționale

Acestea au rolul de a organiza și îndeplini acțiunile de monitorizare și evaluare anuală a calității programelor de studii și a celorlalte activități desfășurate în cadrul acestora. Conducerea facultăților, departamentelor și compartimentelor, precum și fiecare cadru didactic, personal didactic auxiliar sau nedidactic răspund personal de asigurarea calității fiecărei activități pe care o desfășoară.

Comisiile de evaluare și de asigurare a calității nu reiau întreg procesul de proiectare și planificare au următoarele funcții:

- definirea în mod explicit a valorilor, principiilor și indicatorilor calității pentru compartimentul pe care îl gestionează;
- construirea de modele prin participare, dezbateri sau consens cu toți “purătorii de interese” (studenți, părinți, cadre didactice, angajatori și reprezentanți ai beneficiarilor), în privința valorilor, principiilor și indicatorilor de calitate;
- urmărirea respectării, în toate procedurile curente de funcționare și de dezvoltare, a valorilor, principiilor și indicatorilor conveniți, precum și a cerințelor unui învățământ modern și performant;
- evaluarea impactului tuturor proceselor, mai ales al procesului de învățământ, și al tuturor activităților desfășurate în Academie, asupra calității educației oferite și raportarea în fața autorităților și a beneficiarilor a modului cum a fost asigurată calitatea;
- propunerea și elaborarea unor proceduri de lucru care să permită asigurarea calității actului educațional și respectarea standardelor de calitate;
- propunerea de măsuri de optimizare/creștere/dezvoltare a calității educației oferite de fiecare departament/compartiment – la nivelul conceptului, al principiilor, al indicatorilor și al standardelor profesionale.

4.5.3. COMUNICARE INTERNĂ

Conducerea *Academiei* a stabilit procese adecvate de comunicare în interiorul instituției prin care se asigură comunicarea referitoare la rezultatele Planurilor de acțiuni întreprinse și la eficacitatea Sistemului de Management al Calității.

Comunicarea internă are în vedere:

- faptul că în cadrul instituției noastre procesele pentru comunicarea internă sunt adecvate, astfel încât toate părțile interesate să fie informate corect, complet și la timp;
- eficacitatea SMC și se realizează atât de sus în jos, de jos în sus, între superiori și subordonați, cât și pe orizontală, între compartimente și funcții aflate la același nivel;
- comunicarea **verbală, în scris** (pe suport de hârtie sub formă de fișe post, decizii, note interne, rapoarte diverse, inclusiv rapoarte de audit, procese-verbale, proceduri, declarația privind politica de calitate și obiectivele), **electronic sau prin intermediul afișării** (folderul „Public”, site-ul Academiei sau la aviziere);
- pentru fiecare proces identificat în *Academie* s-a stabilit, în mod direct sau implicit, în cadrul procedurilor care documentează aceste procese, modul de comunicare al informațiilor.

Politicile privind comunicarea internă sunt detaliate în Procedura operațională „Comunicare” cod: PO-01.

4.6. ANALIZA EFECTUATĂ DE CONDUCERE

4.6.1. GENERALITĂȚI

Sistemul de Management al Calității implementat în Academia de Poliție și descris în acest manual este analizat de Senatul *Academiei* anual (la sfârșitul anului de învățământ sau la sfârșitul anului calendaristic) pentru a se asigura continua sa adecvare și eficacitate. Analizele iau în considerare dispozițiile generale de management al calității definite în acest manual, evaluându-se eficacitatea și adecvarea lor.

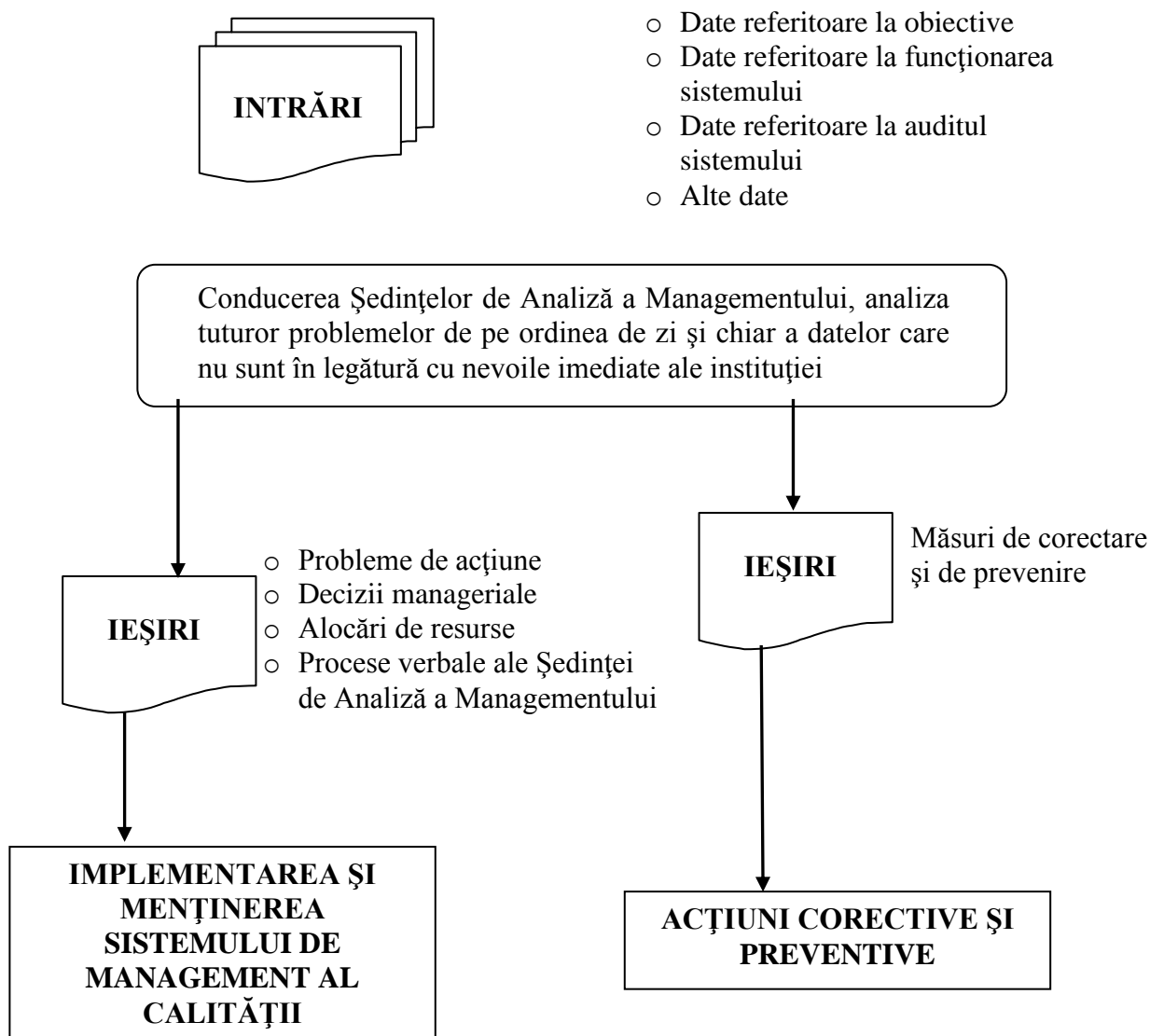
Pe baza acestor analize se stabilesc oportunitățile de îmbunătățire și necesitățile de modificare a Sistemului de Management al Calității, inclusiv a politicii și a obiectivelor referitoare la calitate. Aceste analize fac obiectul unor rapoarte scrise (când este cazul), incluzând planurile cu acțiunile necesare. Rezultatele analizelor sunt comunicate funcțiilor implicate. Înregistrările referitoare la analiza efectuată de management sunt păstrate conform prevederilor procedurii de arhivare.

Acest proces de analiză este exemplificat în diagrama următoare.

ANALIZA MANAGEMENTULUI

Proprietar: Senatul Universitar al Academiei de Poliție

Obiectiv: Asigurarea executării de către management a analizelor datelor și obiectivelor referitoare la sistemul de management al calității



4.6.2. DATE DE INTRARE ALE ANALIZEI

Analizele efectuate de conducere includ următoarele aspecte:

- stadiul realizării obiectivelor;
- rezultatele auditurilor calității și controalelor efectuate;
- indicatorii de satisfacere a beneficiarilor și feedback-ul beneficiarilor;
- performanța proceselor și conformitatea serviciilor;
- stadiul realizării acțiunilor corective și implementarea celor preventive;
- stadiul realizării acțiunilor stabilite la analizele anterioare;
- modificări care pot influența Sistemul managementului calității;
- recomandări de îmbunătățire.

4.6.3. DATE DE IEȘIRE ALE ANALIZEI

În urma analizelor efectuate de conducere se iau decizii și se stabilesc acțiuni referitoare la:

- îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității și a proceselor sale;
- îmbunătățirea serviciului educațional referitor la cerințele beneficiarilor;
- resursele necesare.

5. MANAGEMENTUL RESURSELOR

5.1. ASIGURAREA RESURSELOR

Academia dispune de programe de instruire a cadrelor didactice, a personalului didactic auxiliar și a celui nedidactic și de mijloace materiale necesare pentru:

- implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității;
- creșterea satisfacției beneficiarilor prin îndeplinirea cerințelor acestora;

Necesitățile de personal și mijloacele materiale sunt evaluate periodic, organizarea fiind adaptată pentru o responsabilizare optimă a fiecărui angajat.

5.2. RESURSE UMANE

5.2.1. GENERALITĂȚI

Întregul personal din *Academia de Poliție*, dar în mod deosebit cadrele didactice, constituie baza instituției, de aceea formarea sa face parte din orientările strategice.

Formarea vizează îmbunătățirea nivelului competențelor și profesionalismului tuturor salariaților. Această îmbunătățire a competențelor se înscrie în derularea progresului continuu și realizarea obiectivelor *Academiei*. Formarea și perfecționarea personalului didactic recomandă acestora participarea la studiile universitare de masterat și doctorat.

5.2.2. COMPETENȚA, CONȘTIENTIZARE ȘI INSTRUIRE

Identificarea necesităților de formare a personalului rezultă din cererile individuale sau colective, exprimate de personalul *Academiei*, dar și din prevederile Legii educației naționale nr. 1/2011 sau alte prevederi legale în domeniu.

Aceste formări vizează dezvoltarea competențelor personalului ale cărui performanțe influențează calitatea serviciului, pentru a-i permite:

- atingerea obiectivelor din planul *Academiei*;
- atenuarea deficiențelor constatate.

Prin instruirii, personalul este responsabilizat asupra importanței activităților lui, a aportului pe care îl are în îndeplinirea obiectivelor referitoare la calitate, cât și asupra consecințelor pentru beneficiar în cazul neconformităților care afectează calitatea.

5.3. INFRASTRUCTURA

Academia de Poliție dispune de o infrastructură specifică unei instituții de învățământ superior. Această infrastructură include:

- săli de curs, de seminar și laboratoare dotate la standardele învățământului universitar modern, incluzând aparatură și soft multi-media;
- poligoane: de tragere, auto și de încercări la foc și stingere;
- bază sportivă cu: terenuri de fotbal, de tenis, de handbal, de volei, săli de sport, săli de forță și bazin de înot;
- servicii suport – logistică și mijloace de comunicare.

Detaliile sunt prezentate pe site-ul oficial al *Academiei* www.academiadepolitie.ro.

5.4. MEDIUL DE LUCRU

Conducerea Academiei de Poliție se asigură ca mediul de lucru să aibă o influență pozitivă asupra motivării, satisfacției și performanței personalului, în scopul creșterii performanțelor instituției.

Pentru a se obține conformitatea serviciului educațional cu cerințele, fiecare conducător de activitate răspunde de asigurarea, pentru tot personalul din subordine, a unui mediu de lucru adecvat, prin respectarea normelor de tehnică a securității muncii și a reglementărilor în domeniu.

Prin Serviciul Logistic este menținut un mediu de lucru adecvat necesităților personalului Academiei și studenților/cursanților.

6. REALIZAREA SERVICIULUI

6.1. PLANIFICAREA REALIZĂRII SERVICIULUI EDUCAȚIONAL

Derularea managementului este utilizată pentru dezvoltarea instituțională prin diversificarea serviciilor educaționale.

M.A.I. stabilește cifra de școlarizare anuală, ținând cont de nevoile unităților/structurilor operative astfel încât *Academia* să întocmească planificarea realizării procesului instructiv-educativ. Indicatorul de performanță stabilit de către *Academie* este compatibilizat cu cerințele interne și externe.

Planificarea realizării serviciilor educaționale începe cu indicatorii de performanță relevanți pentru activitatea didactică.

Planificarea realizării serviciului include următoarele:

- obiectivele referitoare la calitate pentru serviciile educaționale oferite de *Academie*;

- procesele, documentele și resursele specifice realizării unui serviciu educațional;
- activitățile de verificare, validare, monitorizare și criteriile de acceptare a unui serviciu;
- înregistrările necesare prin care se dovedește că realizarea proceselor și serviciul rezultat îndeplinesc condițiile specificate.

Planificarea realizării calității ia în considerare necesitățile specificate ale beneficiarilor și este realizată printr-o muncă în comun a cadrelor didactice.

Elementele de ieșire ale planificării se constituie în următoarele înregistrări:

1. planuri de învățământ pentru pregătirea inițială/formare;
2. programe analitice;
3. planuri de învățământ pentru masterat;
4. planuri de învățământ pentru doctorat;
5. planuri de învățământ pentru alt gen de cursuri post-universitare.

6.2. PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU BENEFICIARUL

6.2.1. DETERMINAREA CERINȚELOR ASOCIATE SERVICIULUI EDUCAȚIONAL

În Academia de Poliție cerințele asociate serviciului educațional cuprind cerințele specificate de beneficiar, referitoare la nevoile de pregătire și specializare a absolvenților, corelate cu informațiile din programe similare din oferta educațională națională și internațională, în vederea prevenirii și combaterii criminalității, asigurării climatului civic corespunzător și necesar desfășurării unei activități norme de către toți cetățenii.

Identificarea cerințelor beneficiarului este necesară având în vedere specificul instituției care are menirea de a pregăti cadre pentru a desfășura activități specializate în subunitățile acestuia, deci un segment anume determinat.

Faptul că cerințele beneficiarului sunt la baza serviciului educațional, rezultă din analizele periodice efectuate de către acestea, cu privire la calitatea absolvenților și modul de integrare a acestora în activitatea specifică pe care o desfășoară după absolvirea studiilor. Cerințele beneficiarului sunt cuprinse în Planurile de învățământ. În baza acestor planuri, Facultățile, Școala Doctorală și Colegiul Național de Afaceri Interne, elaborează Programe analitice care cuprind teme realizate împreună cu ofițerii-specialiști din direcțiile de specialitate, având în vedere situația operativă actuală, perspectiva evoluției acesteia și pe baza cărora se desfășoară procesul de predare-învățare-formare.

6.2.2. ANALIZA CERINȚELOR REFERITOARE LA SERVICIU

Cererile beneficiarilor referitoare la serviciul educațional în Academia de Poliție, sunt tratate urmând procedurile stabilite după ce aceste cereri au fost foarte bine definite.

Modul de evaluare a capacităților de a realiza serviciul educațional, având caracteristicile și performanțele dorite, sunt descrise în proceduri.

Modificările din cadrul serviciului educațional, cerute de instituție sau de beneficiar, sunt documentate și fac obiectul unei verificări urmată de o comunicare către părțile interesate. Înregistrările, referitoare la modificări și la acțiunile stabilite, sunt păstrate în conformitate cu prevederile din proceduri.

6.2.3. COMUNICAREA CU BENEFICIARUL

Academia de Poliție a stabilit căi directe și rapide pentru comunicarea cu beneficiarul în privința relațiilor contractuale și a oricăror detalii referitoare la serviciul educațional. Comunicarea cu beneficiarul se realizează de conducerea *Academiei* și conducerea celor trei facultăți componente.

Detalii referitoare la proces sunt prezentate în procedura „Comunicare” cod: PO – 01.

6.3. PROIECTARE – DEZVOLTARE

Proiectarea și dezvoltarea se referă la extinderea și dezvoltarea procesului de învățământ, acordându-se o atenție deosebită cercetării științifice și proiectării în specializările: drept; ordine și siguranță publică; instalații pentru construcții-pompieri; arhivistică.

6.3.1. PLANIFICAREA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Activitățile de proiectare și de dezvoltare a serviciului educațional sunt planificate (etape, analize, verificări, termene) iar responsabilitățile aferente sunt definite.

Activitățile de proiectare și de dezvoltare sunt conduse de managementul *Academiei* care implică participarea facultăților și departamentele componente.

6.3.2. DATE DE INTRARE ALE PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Cerințele referitoare la serviciile educaționale, cuprinse în datele de intrare ale proiectării, sunt identificate și selecția lor este analizată, pentru a constata dacă sunt adecvate.

Datele referitoare la intrările proiectării și dezvoltării includ:

- specificații ale cerințelor referitoare la serviciul educațional și descrierile acestuia;
- prevederile legale și de reglementare, aplicabile;
- informațiile provenite de la serviciile similare anterioare și alte cerințe esențiale pentru realizarea proiectului serviciului.

În situații în care apar cerințe ambigui, incomplete sau contradictorii, acestea sunt analizate și rezolvate împreună cu cei răspunzători. Datele de intrare sunt corelate cu rezultatele oricăror activități de analiză a cerințelor beneficiarilor.

6.3.3. DATE DE IEȘIRE ALE PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Datele de ieșire ale activității de proiectare sunt documentate și exprimate în termeni care pot fi verificați în raport cu cerințele din datele de intrare ale proiectării. Înainte de a fi emise, documentele care conțin date de ieșire ale proiectării în domeniul învățământului sunt analizate de conducerea *Academiei*, de structurile beneficiarului, sunt avizate de M.E.N, apoi aprobate de M.A.I.

Datele de ieșire ale proiectării și dezvoltării trebuie:

- să satisfacă cerințele cuprinse în datele de intrare;
- să asigure informațiile corespunzătoare pentru realizarea serviciului educațional;
- să conțină sau să facă referire la criteriile de acceptare ale serviciului, definind clar caracteristicile acestuia pentru a realiza așteptările beneficiarului.

6.3.4. ANALIZA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Conform planificării, sunt efectuate analize periodice, oficiale, documentate, ale rezultatelor proiectării corespunzător etapelor proiectării pentru:

- a evalua capacitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării, în sensul de a verifica dacă aceasta corespunde cerințelor legale și operaționale;
- a identifica orice probleme și a propune acțiuni necesare.

Analiza se face de reprezentanții facultăților și celorlalte structuri ale *Academiei*, factori interesați de etapele proiectării și dezvoltării. Rezultatele acestor analize sunt înregistrate, evaluate, stabilite măsuri de corecție și, ulterior aplicării lor, păstrate.

6.3.5. VERIFICAREA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Conform planificării, se efectuează verificarea proiectului pentru a se asigura că datele de ieșire ale proiectării și dezvoltării corespund cerințelor pentru aplicații specificate sau pentru utilizarea intenționată, când este cunoscută. Înregistrările rezultatelor verificărilor și ale oricăror acțiuni necesare sunt menținute.

6.3.6. VALIDAREA PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Conform planificării, se efectuează validarea proiectării și dezvoltării, pentru a asigura că serviciul rezultat este capabil să satisfacă cerințele.

Validarea proiectului este ulterioară obținerii unui rezultat favorabil și este concretizată prin analiza și aprobarea internă și externă a serviciului (concretizată prin analiza și aprobarea de către beneficiari a serviciului realizat și/sau prin omologarea/autorizarea serviciului de autoritățile competente).

Înregistrările rezultatelor validării și ale oricăror acțiuni necesare sunt menținute.

6.3.7. CONTROLUL MODIFICĂRILOR PROIECTĂRII ȘI DEZVOLTĂRII

Toate schimbările și modificările proiectării și dezvoltării sunt identificate, documentate, avizate de M.E.N., aprobate de M.A.I. înainte de implementarea acestora.

Analiza modificărilor proiectării și dezvoltării, include evaluarea efectului modificărilor asupra părților componente ale serviciului și asupra serviciului educațional deja finalizat.

Înregistrările rezultatelor analizelor modificărilor și ale oricăror alte acțiuni necesare sunt consemnate.

6.4. APROVIZIONAREA

Activitățile de aprovizionare cu bunuri, servicii și lucrări se derulează în mod planificat și controlat pe baza unor metodologii descrise în procedurile specifice ale Serviciului Logistic, care are obligația de a asigura urmărirea conformității produselor aprovizionate cu cerințele specifice.

Detalierea acestui proces se află în procedura operațională „APROVIZIONARE”, cod: P.O. - 02.

6.5. FURNIZAREA DE SERVICII EDUCATIONALE

Academia de Poliție are ca domeniu de activitate furnizarea de servicii educaționale pentru :

- formarea de ofițeri cu pregătire superioară juridică/tehnică, de specialitate și militară, specifică poliției, poliției de frontieră, penitenciarelor, jandarmeriei și pompierilor precum și specialiști în domeniul arhivistic;
- perfecționarea superioară a pregătirii prin masterate și doctorate, organizate pe specialități.

6.5.1. CONTROLUL SERVICIULUI EDUCATIONAL

Organizația identifică, în permanență, serviciile educaționale ce le poate oferi, iar furnizarea acestor servicii se desfășoară controlat pentru a se asigura că acestea se realizează în condițiile specifice prevăzute în documentele de organizare a învățământului și în conformitate cu cerințele beneficiarului.

Condițiile controlate ale furnizării serviciului educațional sunt:

- disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile serviciului;
- disponibilitatea documentației procesului de învățământ, dacă sunt necesare;
- utilizarea tehnicilor de instruire adecvată;
- implementarea monitorizării și măsurării;

6.5.2. VALIDAREA PROCESELOR DE FURNIZARE A SERVICIILOR

Oferta de servicii educaționale este validată de M.E.N. și aprobată de M.A.I. Prin validare se demonstrează capacitatea procesului de învățământ de a obține rezultatele planificate.

Funcționarea facultăților componente ale Academiei este validată în urma evaluărilor instituționale periodice pe care ARACIS pe care le realizează în vederea acreditării programelor de studii, specializărilor facultăților și a celorlalte programe de formare universitară și post-universitară.

Instituția noastră are ca proces special pregătirea inițială și continuă prin studii universitare de licență, masterat, doctorat și alte cursuri postuniversitare.

Prin validarea procesului special de mai sus, noi demonstrăm capacitatea acestuia de a obține rezultatele planificate. La realizarea acestui proces s-au stabilit măsuri pentru:

- analiza și aprobarea procesului;
- aprobarea nivelului de calificare a personalului didactic;
- utilizarea metodelor specifice de învățământ;
- cerințele referitoare la înregistrări;
- modul cum se realizează revalidarea, atunci când este necesară.

6.5.3. IDENTIFICAREA ȘI TRASABILITATEA SERVICIULUI

Politicile noastre referitoare la identificare și trasabilitate sunt realizate prin: monitorizare, evaluare, autoevaluare periodică, examinare, măsurarea deprinderilor practice, gradul de asimilare demonstrat la aplicațiile practice și stagiul de practică.

7. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

7.1 GENERALITĂȚI

Procesele de măsurare, monitorizare, analiză și îmbunătățire sunt planificate și realizate pentru a se asigura:

- conformitatea serviciului educațional cu cerințele;
- conformitatea Sistemului de Management al Calității cu prevederile standardului de referință;
- eficacitatea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității;

Rezultatele obținute în urma proceselor de măsurare, monitorizare și analiză sunt înregistrate și păstrate pe perioade de timp definite.

7.2. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE

7.2.1. SATISFAȚIA BENEFICIARULUI

Una dintre măsurile care asigură performanță Sistemului de Management al Calității o constituie monitorizarea informațiilor referitoare la percepția beneficiarului asupra nivelului de satisfacere a cerințelor și nevoilor sale. Gradul de satisfacție a beneficiarului constituie o măsură a calității serviciului educațional oferit de Academia de Poliție.

Evaluarea gradului de satisfacție al beneficiarului se realizează anual, urmărindu-se rezultatele obținute de seriile de absolvenți și identificându-se măsurile necesare pentru creșterea și îmbunătățirea continuă a satisfacției beneficiarului.

În acest sens, este evaluat gradul de satisfacție al beneficiarilor prin realizarea unor sondaje, pe baza unor chestionare aplicate acestora în vederea analizării lor și, eventual, pentru realizarea de corecții și acțiuni corective pentru eficientizarea proceselor de învățământ.

Cursanții participă și ei, în calitate de beneficiari ai serviciilor educaționale, la îmbunătățirea proceselor, prin completarea Chestionarelor de analiză a activității cadrelor didactice – în cadrul evaluării periodice a activității cadrelor didactice - și a Chestionarelor de analiză a activității de practică, precum și prin participarea lor în structurile de conducere ale Academiei (Senat, Consiliul de Administrație, Consiliile Facultăților etc.)

Procesul de evaluare a satisfacției beneficiarului este analizat periodic de conducerea Academiei și este determinat de o procedură specifică.

7.2.2. AUDITUL INTERN / CONTROLUL INTERN

Evaluarea obiectivă a tuturor activităților și proceselor și implicit a modului de funcționare a Sistemului de Management al Calității în cadrul Academiei de Poliție se realizează prin controlul intern /managerial sau prin auditare internă.

Controlul intern/Auditul intern al calității are următoarele obiective:

- evaluarea obiectivă a tuturor activităților și proceselor;
- evaluarea modului în care sunt respectate prevederile din standardul de referință;
- evaluarea modului de funcționare a S.M.C.;
- evaluarea eficacității proceselor;
- identificarea punctelor slabe și a măsurilor necesare pentru corecție și îmbunătățire.

- controalele și auditurile interne se efectuează în baza unei Planificări anuale a controalelor și în baza unui Plan anual de auditare. Ele sunt difuzate tuturor sectoarelor implicate și sunt actualizate când este necesar.

În afara controalelor/auditărilor interne programate se vor efectua și controale/auditări suplimentare atunci când situația o impune sau când conducerea le solicită. Detalii referitoare la planificarea, efectuarea controalelor/auditărilor, raportarea rezultatelor și menținerea înregistrărilor sunt documentate în procedurile specifice acestor linii de lucru.

7.2.3. MONITORIZAREA ȘI MĂSURAREA PROCESELOR

Procesele S.M.C. în Academia de Poliție sunt monitorizate în scopul de a demonstra capabilitatea lor de a obține rezultatele planificate.

În cazul în care nu sunt obținute rezultatele planificate se stabilesc corecții și acțiuni corective adecvate pentru a se asigura conformitatea serviciilor educaționale.

În cadrul Academiei de Poliție măsurarea și monitorizarea proceselor se aplică la următoarele categorii de procese:

- procese de management;
- procese de management al resurselor;
- procesul referitor la pregătirea inițială și continuă;
- procesul referitor la pregătirea continuă prin masterat și doctorat;
- procese de măsurare, analiză și îmbunătățire;
- procese externe.

7.2.4. MONITORIZAREA SI MĂSURAREA SERVICIULUI EDUCAȚIONAL

Modalitățile în care se desfășoară procesele de monitorizare și măsurare a serviciilor educaționale realizate de Academia de Poliție, având drept scop să verifice dacă sunt satisfăcute cerințele referitoare la serviciul educațional sunt descrise în regulamentele, metodologiile și procedurile care reglementează activitatea Academiei pe diferite linii de lucru (evaluarea cadrelor didactice, evaluarea studenților, controlul intern/managerial, etc).

Calitatea programelor de studii constituie una din componentele de bază ale asigurării calității în învățământul superior. În acest sens este necesar a se parcurge și respecta următoarele etape: elaborarea și aprobarea, monitorizarea, evaluarea și revizuirea programelor de studii.

Elaborarea și aprobarea programelor de studii

❖ o etapă importantă în elaborarea programului de studii o reprezintă stabilirea clară a obiectivelor, a competențelor profesionale și sociale pe care absolvenții le vor dobândi la finalizarea studiilor și care vor coincide cu cele așteptate de angajatori.

❖ din studiul de oportunitate nu trebuie să lipsească sinteza informațiilor cu privire la programe similare din oferta educațională națională și internațională, conținutul curriculum-ului, modul de transmitere a cunoștințelor și informațiilor, caracterizarea proceselor de predare învățare, elemente despre conținutul materiilor de studiu, numărul de ore, de credite, interdependența dintre disciplinele de diferite categorii, ponderea acestora în conformitate cu standardele de calitate din domeniu.

❖ fișa fiecărei discipline va cuprinde obligatoriu informații cu privire la: numărul de ore pe tipuri de activități (curs/lucrări practice/seminarii/proiect), număr de credite, semestrul în care se desfășoară activitățile, obiectivele, cerințele privind disciplinele anterioare studiate, conținutul de bază, metode de predare-învățare, metodologia de evaluare, baza materială disponibilă și bibliografia minimală, precum și competențele pe care absolvenții le vor dobândii la finalul studiilor.

❖ în baza acestor elemente, Comisia de calitate va supraveghea elaborarea proiectului programului de studii în care se vor identifica următoarele repere: misiunea, obiectivele, competențele (rezultatele așteptate), modalități de pregătire practică, modul de finalizare și diploma/titlul obținut.

❖ demersul pentru aprobarea unui program de studii se face de către Consiliul Facultății în baza unui studiu de fundamentare/oportunitate, analizând necesitățile academice și ale beneficiarilor noului program.

❖ proiectul programului de studii se supune dezbaterii publice în departamente și în Consiliul Facultății, asigurându-se participarea la dezbateri a cadrelor didactice, precum și a reprezentanților studenților, ai absolvenților și ai angajatorilor.

❖ după avizele favorabile ale Consiliului Facultății și beneficiarilor din Ministerul Afacerilor Interne și Ministerul Justiției, proiectul programului de studii se supune spre dezbatere și aprobare Senatului.

❖ după primirea aprobării în Senatul Academiei se vor obține aprobările de la Ministerul Educației Naționale și Ministerului Afacerilor Interne.

❖ programele de studii fac parte din instrumentele educaționale ale Academiei și sunt înregistrate în oferta educațională.

Monitorizarea programelor de studii

❖ după aprobare, programul de studii va fi inițiat și gestionat de către facultatea care l-a propus.

❖ se va face o publicitate corespunzătoare noului program, se vor elabora state de funcții didactice, se vor asigura resurse umane calificate și se va efectua o monitorizare foarte atentă a desfășurării activităților didactice/practice, precum și a evaluării cunoștințelor studenților, prin analize periodice în departamente și Consiliul Facultății.

Evaluarea programelor de studii

Această activitate este o componentă esențială a asigurării calității în învățământul superior, fiind integrată în conceptul larg/complex de evaluare academică și cunoaște două componente: evaluarea internă sau autoevaluarea și evaluarea externă sau auditul extern al programelor de studii.

În orice tip de evaluare se acordă o importanță deosebită stabilirii criteriilor de evaluare și modelului de calitate utilizat în aplicarea practică a procedurilor de evaluare.

Pentru autoevaluarea programelor de studii în Academia de Poliție se vor urmări cinci categorii de criterii:

- misiunea, obiectivele și rezultatele așteptate ale programului;
- structura și conținutul programului;
- mediul de predare și învățare;
- managementul calității cu privire la programul de studii, studenți, absolvenți;
- calitatea corpului profesoral academic.

Activitatea de autoevaluare se efectuează anual și se desfășoară de către o comisie numită de conducerea facultății, din care vor face parte cadre didactice, studenți de la programul de studii respectiv și absolvenți cu cele mai bune rezultate.

Raportul de autoevaluare va fi supus dezbaterii și aprobării Consiliului Facultății/Școlii Doctorale/Colegiului Național de Afaceri Interne și apoi validării de către Senatul *Academiei*.

Pe baza rapoartelor de autoevaluare internă a tuturor programelor de studii din derulate, Academia de Poliție va întocmi anual un raport cu privire la aspectele cantitative și calitative ale asigurării calității, care va fi însoțit de un set de propuneri vizând îmbunătățirea continuă a indicatorilor de performanță academică. Pe baza acestora, Senatul *Academiei* va adopta un plan operațional coerent și concret de aplicare a măsurilor de îmbunătățire a calității activităților academice.

Evaluarea externă a programului de studii se face de către o comisie de evaluatori, numită de organisme abilitate în domeniul asigurării calității, externe Academiei, după o metodologie dinainte stabilită, cu respectarea eticii și deontologiei necesare unei astfel de activități.

❖ Comisia de evaluare, pe baza celor constatate, completează setul de documente necesare, cu identificarea și înregistrarea punctelor tari/slabe ce se dezvoltă în cadrul programului de studii evaluat, după care întocmește raportul de evaluare externă cu specificarea gradului de îndeplinire a criteriilor de evaluare la fiecare capitol.

❖ În final, după analiza rezultatelor evaluării agenția externă de calitate va stabili dacă programul de studii îndeplinește standardele minime stabilite pentru domeniul respectiv și se vor face recomandările necesare, pe care Senatul *Academiei* le va utiliza pentru îmbunătățirea activității.

Revizuirea programelor de studii

❖ Aceasta este o activitate cu caracter permanent și se efectuează ori de câte ori este necesar, în urma autoevaluării, evaluării externe sau a modificărilor cerințelor beneficiarilor/condițiilor socio-economice, pentru a satisface nevoile de pregătire corespunzătoare a studenților, conform standardelor de calitate cerute și așteptărilor angajatorilor.

❖ Activitatea se desfășoară după un plan judicios întocmit, cu termene și responsabilități precise, sub coordonarea conducerii facultății și cu avizul comisiei de calitate a Senatului, utilizându-se informațiile disponibile în bazele de date proprii și în celelalte documente de evidență a activității de la nivelul facultății.

Bazele de date și documentele de evidență de la nivelul facultății/ departamentului vor oferi informații cu referire la:

- rata de succes în promovarea examenelor și a anilor de studii, pe niveluri de calitate;
- integrarea sau succesul absolvenților la beneficiar (unitățile MAI și Ministerul Justiției);
- nivelul de satisfacție profesională a studenților în fiecare program de studii;
- eficiența corpului profesoral și a personalului didactic auxiliar (număr studenți/cadru didactic de predare; număr studenți/personal didactic auxiliar etc.);
- structura socio-demografică a fiecărei promoții de studenți;
- resursele de învățare și costul lor/student;
- indicatorii de performanță proprii ai programului de studii, comparativ cu cei ai altor instituții similare.

Revizuirea periodică a planurilor de învățământ și a programelor analitice se face pe baza recomandărilor comisiilor de autoevaluare/evaluare externă sau la propunerea angajatorilor/beneficiarilor, urmând aceleași etape ca și în cazul inițierii unui program de studii: dezbateri la nivelul departamentului/comisiei de specialitate/ Consiliului.

7.3. CONTROLUL SERVICIULUI NECONFORM

Scopul procedurii este ținerea sub control a neconformităților provenite din controale/auditări și soluționarea acestora prin acțiuni corective/preventive.

Responsabilitatea identificării, documentării, evaluării și corecției serviciului neconform revine personalului didactic al departamentelor din structurile facultăților.

Serviciile neconforme cu abateri minore se rezolvă imediat la nivelul departamentelor în care s-a produs, iar cele cu abateri majore sunt analizate de conducerea facultăților și a Academiei.

Detalii referitoare la responsabilitatea și autoritatea pentru examinarea și tratarea serviciilor neconforme în toate etapele procesului sunt definite în procedura generală „CONTROLUL SERVICIULUI NECONFORM”.

7.4. ANALIZA DATELOR

Evaluarea tuturor informațiilor și datelor referitoare la funcționarea S.M.C. din cadrul Academiei de Poliție presupune un proces de analiză a datelor.

Elementele de intrare pentru analiza datelor provin din:

- informări, analize, sinteze;
- rezultatele monitorizărilor și măsurărilor proceselor;
- neconformitățile identificate;
- evaluarea satisfacției beneficiarilor;

Procesul de analiză a datelor se realizează ori de câte ori este necesar.

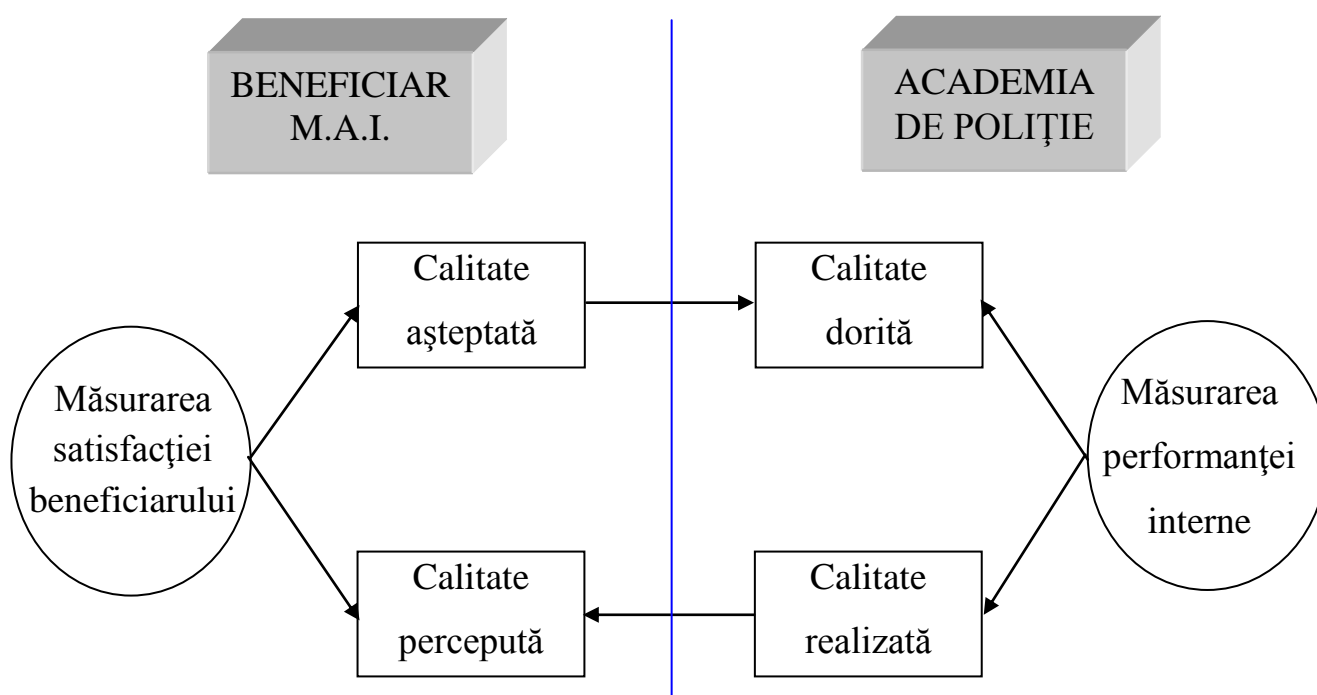
7.5. ÎMBUNĂȚĂȚIREA

7.5.1. ÎMBUNĂȚĂȚIREA CONTINUĂ

Academia de Poliție trebuie să-și îmbunătățească continuu eficacitatea Sistemului de Management al Calității prin:

- evaluarea nivelului de realizare a obiectivelor stabilite;
- analiza rezultatelor controalelor/auditurilor interne;
- analiza efectuată de management;
- modificarea documentelor;
- inițierea acțiunilor corective și preventive;
- demararea unor acțiuni de instruire.

Toate aceste activități se realizează în mod sistematic și planificat printr-un ciclu de îmbunătățire continuă a calității, exprimat în figura următoare:



Pentru a tinde spre îmbunătățirea calității, calitatea realizată trebuie să fie cât mai aproape de calitatea dorită, calitatea dorită să fie identică cu calitatea așteptată, iar calitatea percepută trebuie să fie aceeași cu calitatea așteptată. Astfel, acest ciclu de îmbunătățire este fără sfârșit.

7.5.2. ACȚIUNI CORECTIVE.

În vederea îmbunătățirii permanente a serviciilor educaționale, a proceselor și a S.M.C., dar și pentru eliminarea neconformităților apărute, se întreprind un ansamblu de acțiuni corective.

Acțiunile corective se inițiază ca urmare a următoarelor elemente:

- analizei neconformităților;
- determinării cauzelor neconformităților;
- evaluarea necesității de a acționa pentru ca neconformitățile să nu apară;

- determinării și implementării acțiunilor necesare;
- înregistrării rezultatelor acțiunilor întreprinse;
- analizei eficienței a acțiunilor întreprinse.

Detalii asupra inițierii, implementării și verificării acțiunilor corective, precum și responsabilitățile aferente sunt precizate în procedura generală „ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE” cod: PG – 05.

7.5.3. ACTIUNI PREVENTIVE

Acțiunile preventive se inițiază pentru înlăturarea cauzelor neconformităților potențiale sau a altor situații nedorite.

Acțiunile preventive trebuie să fie adecvate problemelor potențiale și sunt inițiate ca urmare a:

- realizării controalelor/auditurilor interne;
- realizării analizei datelor sau a analizei managementului;
- analizei modului de coordonare și planificare a proceselor de realizare a serviciilor educaționale;
- analizei funcționării Sistemului de Management al Calității.

Înregistrările referitoare la acțiunile preventive constituie date de intrare ale analizelor efectuate de conducere.

Detalii referitoare la modalitățile de inițiere și urmărire a acțiunilor preventive sunt documentate în procedura generală „ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE” cod: PG – 05.

8. DISPOZIȚII FINALE

(1) Senatul *Academiei* va analiza periodic (anual) starea sistemului de asigurare a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică, în concordanță cu prevederile prezentului Manual de calitate și în conformitate cu Regulamentul privind evaluarea și asigurarea calității în Academia de Poliție „Alexandru Ioan Cuza”.

(2) Modificarea sau completarea prezentului Manual se poate face conform reglementărilor în vigoare, cu aprobarea Senatului *Academiei*, când în structura organizatorică și atribuțiile acestora au apărut modificări sau reglementări noi.

(3) Prezentul Manual a fost aprobat în Ședința Senatului *Academiei* din data de 01.03.2013

PREȘEDINTELE SENATULUI
Comisar șef
Conf. univ. dr.
PAVELESCU Tiberiu