

Aprobat,

Director: SEEFELD RADU

Data : 02.03.2009

MANUALUL CALITATII

1 Cod: MQ 01.01 , editia 2 rev.1/ 2009.

2 Standard aplicabil : CNAC, conform OMECT nr. 6308 /19.12.2008 privind aprobarea instrumentelor de asigurare a calității în unitățile de învățământ profesional și tehnic și SR ISO IWA 2 (Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001: 2000 în domeniul educației) .

Exemplar nr...

	Nume, prenume	Funcția	Semnătura	Data
Întocmit	Trifu Adriana	Director adj.		23.02.2009
Analizat	Seefeld Radu	Director		02.03.2009

NOTĂ: Acest document este proprietatea COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”. Nu este permis transferul sau exploatarea oricăror informații cuprinse aici, fără acordul acestuia și nici documentul, sau vreo informație cuprinsă în el, nu poate fi furnizat fără consimțământul scris al organizației.

SECȚIUNEA INTRODUCȚIVĂ

CONTROLUL REVIZIILOR

Ediția	Revizia	Cauza reviziei	Descrierea modificării	Autorul modificării	Data
1	0	Elaborare	-	Dir. Adj. Trifu Adriana	15.10.2005
2	1	Modificarea cadrului național de asigurare a calității (CNAC)	Modificarea referințelor la cadrul legislativ, standardele aplicabile și date legate de oferta educațională	Dir. Adj. Trifu Adriana	23.02.2009

Aprobat,

Director : Seefeld Radu

Data : 02.03.2009

CUPRINS

	Pag.
SECȚIUNE INTRODUCȚIVĂ Generalități	1
Pagina de gardă	1
Controlul reviziilor	2
Cuprins	3
Date generale despre COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”	5
Date generale despre Manualul Calității	6
Titlu, obiect și domeniu de aplicare	6
Alte informații referitoare la Manualul Calității	6
SECȚIUNEA 1 Declarație privind politica calității	8
SECȚIUNEA 2 Referințe normative	10
SECȚIUNEA 3 Termeni și definiții; prescurtări	11
3.1 Termeni și definiții	11
3.2 Prescurtări	13
SECȚIUNEA 4 Sistemul de management al Calității	14
4.1 Cerințe generale	14
4.2 Cerințe referitoare la documentație	14
SECȚIUNEA 5 Responsabilitatea managementului	16
5.1 Angajamentul managementului	16
5.2 Orientare către client	16
5.3 Politica în domeniul calității	16
5.4 Planificare	17
5.5 Responsabilitate, autoritate și comunicare	18
5.6 Analiza efectuată de management	24
SECȚIUNEA 6 Managementul resurselor	25
6.1 Asigurarea resurselor	25
6.2 Resurse umane	26
6.3 Infrastructură	26
6.4 Mediu de lucru	26
SECȚIUNEA 7 Realizarea produsului/serviciului	27
7.1 Planificarea realizării produsului/serviciului	27
7.2 Procese referitoare la relația cu clientul	27
7.3 Proiectare și dezvoltare	28

7.4	Aprovizionare	29
7.5	Furnizare de servicii	31
SECȚIUNEA 8	Măsurare, analiză și îmbunătățire	34
8.1	Generalități	34
8.2	Monitorizare și măsurare	35
8.3	Controlul produsului neconform	37
8.4	Analiza datelor	38
8.5	Îmbunătățire	38
SECȚIUNEA 9	Anexe	41
Anexa 1 . Organigrama Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”		41
Anexa 2 . Lista proceselor desfășurate în Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații Gheorghe Airinei”		42
Anexa 3 . Logigrama interacțiunii proceselor		44

**Date generale despre Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații
„Gheorghe Airinei”**

Înființată în anul 1942 în București ca școală Medie Tehnică de Telecomunicații cu durata de 4 ani, școala avea ca scop principal pregătirea tehnicienilor pentru unitățile de poștă și telecomunicații.

În anul 1966 prin Legea nr.2, ia ființă Liceul de Poștă și Telecomunicații cu durata de 5 ani, care a funcționat în localul Poștei Centrale, iar în anul 1970 se transformă în Grupul Școlar de Poștă și Telecomunicații, funcționând în sediul actual din strada Romancierilor nr. 1, sectorul 6.

Prin Ordinul Ministrului Educației Naționale nr. 4565/19.09.2000, s-a aprobat ca din anul școlar 2000-2001 să funcționăm sub denumirea COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”.

Școala funcționează cu clase în formele de învățământ: liceu zi (Filierea teoretică, specializarea matematică-informatică; Filiera tehnologică, Profil tehnic, Specializarea telecomunicații; Filiera tehnologică, Profil economic/servicii, Specializarea poștă), liceu seral (Filierea tehnologică, Profil tehnic, Specializarea telecomunicații), liceu – cu frecvență redusă (Filierea teoretică, specializarea matematică-informatică), școală postliceală (Domeniul Electronică – telecomunicații și Servicii – poștă, Informatică), și școala de arte și meserii (Domeniile Electronică, automatizări și Turism și alimentație publică). În plus, la liceu zi, funcționează clase bilingve de engleză și franceză, în specialitate, fiind unul din cele cinci licee din București care are avizul de a funcționa cu astfel de clase, această ofertă fiind menită să satisfacă exigențele partenerilor economici, având în vedere natura echipamentelor utilizate în domeniu. Elevii acestor clase bilingve susțin și un examen de atestat la limbi străine). Școala este în strânsă legătură cu Serviciul Cultural al Ambasadei Franței cu care are relații de colaborare privind clasele bilingve de franceză, fiind implicată în proiecte care vizează bacalaureatul de tip francez și recunoașterea bacalaureatului absolvenților noștri în Franța precum și certificarea DELF, gratuită pentru participanții la proiect.

Școala a devenit Centru de Resurse - PROIECTE PHARE TVET RO 0108.01 ȘI PHARE TVET RO 0108.03, profesorii școlii activând ca formatori sau autori ai materialelor elaborate în cadrul programului și care vizează restructurarea învățământului profesional și tehnic românesc.

Școala este:

- Centru de formare al sectorului 6 - Filială a Casei Corpului Didactic a Municipiului București
- Centru de Perfecționare pentru maiștrii instructori pe domeniul Poștă și Telecomunicații.
- Centru de formare ECDL;
- Academie Regională și locală CISCO;
- Centru de practica pedagogica a studentilor din UPB, Universitatea Titu Maiorescu sau CREDIS, Universitatea București – Fac. Fizică

Sediul Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” este în București, Str. Romancierilor Nr. 1 Sector 6, Telefon/Fax 0214131413, e-mail colegiulairinei@gmail.com. Unitatea de învățământ are codul fiscal 4283465 .

Date generale despre Manualul Calității

Titlu : Acest document este denumit “Manualul Calității” întrucât este documentul care prezintă politica în domeniul calității și descrie Sistemul de Management al Calității din **Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”**.

Obiect : Manualul Calității constituie baza documentată a Sistemului Calității implementat în cadrul **Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”**, descrie Sistemul de Management al Calității și servește ca referință permanentă pentru auditarea internă și externă a Sistemului Calității și pentru menținerea în funcțiune a acestuia.

Domeniu de aplicare : Cerințele exprimate în Manualul Calității și în procedurile elementelor Sistemului Calității sunt aplicabile pentru toate activitățile desfășurate în **Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”**.

Prezentul manual se utilizează pentru documentarea și ținerea sub control a proceselor din Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații în scopul verificării eficacității acestora.

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

Manualul calității este utilizat pentru demonstrarea conformității sistemului de management al calității cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2000, la cererea autorităților sau a partenerilor socio-economici.

Manualul calității poate fi, de asemenea, utilizat de către organismul de certificare a unităților de învățământ pentru evaluarea SMQ, acordarea și menținerea certificării.

Alte informații referitoare la Manualul Calității

Manualul Calității - cod MQ 01.01 Revizia 1 - descrie modul în care funcționează și se aplică Sistemul de Management al Calității în cadrul **Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”**.

Manualul Calității a fost elaborat în conformitate cu cerințele “Ghidului pentru elaborarea manualelor calității”.

Manualul Calității intră în vigoare odată cu aprobarea sa de către Directorul **Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”** și, după aprobare, gestiunea acestuia este în sarcina Departamentului pentru Asigurarea Calității (DAC).

Difuzarea manualului se face controlat, conform Listei de difuzare în care sunt înscrise locurile de difuzare și numărul de identificare al exemplarelor difuzate. Lista mai cuprinde și confirmările de primire a exemplarelor difuzate, și anume semnătura de primire sau numărul adresei de trimitere. Lista de difuzare, atașată la exemplarul original, se completează și se păstrează la arhiva AQ.

La cererea unor clienți și cu aprobarea Directorului **Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”**, pot fi difuzate și copii necontrolate ale Manualului Calității. Exemplarele difuzate în acest mod vor purta mențiunea “Copie necontrolată” și nu vor fi trecute în Lista de difuzare.

Modificarea Manualului Calității este efectuată din dispoziția și sub îndrumarea Coordonatorului Departamentului pentru Asigurarea Calității, care este și Reprezentantul Managementului pentru Calitate și aprobată de către Directorul **Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”**. Modificarea poate fi determinată de rezultatele analizei periodice efectuate de management, de apariția unor modificări funcționale sau organizatorice, precum și de rezultatul auditului extern de secundă sau terță parte, efectuat de către client și respectiv de către organismul de certificare.

Cauza modificărilor este arătată în lista de control al reviziilor. După aprobarea modificărilor efectuate, manualul este difuzat în aceleași locuri ca și documentul inițial, utilizându-se lista de difuzare.

Departamentul pentru Asigurarea Calității dispune retragerea exemplarelor ieșite din uz și înlocuirea lor cu cele modificate. Manualul în varianta inițială și toate modificările ulterioare se păstrează la arhiva AQ.

SECȚIUNEA 1

DECLARAȚIE PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații își asumă misiunea de a pregăti cu precădere specialiști în domeniul comunicațiilor, capabili de a utiliza cunoștințe științifice, tehnice și cultural-umaniste valoroase, de a se integra în procesele tehnologice economice și social-culturale ale societății românești și ale lumii contemporane. Principalul nostru obiectiv este acela de a contribui la dezvoltarea economică și socială a României oferind educație și pregătire profesională de calitate clienților nostri (elevi și societate). Prima grijă și responsabilitate a fiecărui salariat al Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații, începând cu conducerea acestuia, este calitatea procesului de învățământ și a proceselor conexe acestuia în concordanță cu principiile Managementului Calității Totale.

Standardele de pregătire a forței de muncă care reprezintă domeniul prioritar al formării din școală, implică un nivel foarte ridicat de tehnicitate, un bagaj mare de cunoștințe generale și un comportament social adecvat. Pregătirea elevilor impune o strategie superioară, o conlucrare foarte bună a tuturor factorilor: profesori, directori, beneficiar (agenți economici sau universități) și nu în ultimul rând o dotare de excepție. Centrat pe stabilirea unui echilibru între cererea și oferta educațională, parteneriatul dintre școală și agenții economici are un impact semnificativ, din perspectiva dezvoltării personale și a inserției socio-profesionale a viitorilor absolvenți.

Managerii Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații vor depune toate eforturile pentru implementarea cu succes și menținerea unui Sistem al Managementului Calității, pentru realizarea unui învățământ de performanță peste nivelul așteptat în mod curent, pentru continuarea tradiției școlii .

Pentru aceasta:

- ne vom asigura că necesitățile și cerințele clienților nostri sunt definite și că ele sunt în concordanță cu cerințele pieței forței de muncă;
- vom pregăti absolvenți capabili de a utiliza cunoștințe științifice, tehnice și cultural-umaniste valoroase, cu șanse reale în competiția pe piața muncii și care să le asigure o educație completă cu avantaje pe termen lung;
- vom asigura în unitatea noastră de învățământ un climat de muncă bazat pe responsabilitate și respect reciproc, pentru ca fiecare participant la proces să își valorifice la maxim potențialul profesional și intelectual;
- vom încuraja implicarea întregului personal al școlii în cunoașterea, înțelegerea și îmbunătățirea întregului proces de educație și formare profesională a elevilor noștri;
- vom asigura flexibilitate programelor de formare oferite de către școală pentru a ne putea adapta cerințelor pieții muncii aflată în continuă schimbare și globalizare, la care, prin diversificarea relațiilor de parteneriat, ne vom racorda și alinia permanent ca strategie a formării;
- vom asigura creșterea performanțelor procesului de învățământ prin activitatea de cercetare, prin implicarea specialiștilor școlii într-o gamă cât mai mare de activități de învățământ la nivel național și prin activități de formare internă, în concordanță cu nevoile școlii, în concordanță cu nevoile și așteptările comunității, prin implicarea atât a corpului profesoral cât și a elevilor;

- vom utiliza tehnologia informațională, ca suport al îmbunătățirii continue a calității procesului de învățământ, la toate nivelele de organizare și de către toți factorii implicați.

Pentru client este important să știe și să își mențină încrederea că va găsi întotdeauna la Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” servicii competitive, de o înaltă calitate, care semnifică satisfacerea continuă a cerințelor clienților și este considerată de Management ca parte integrantă a misiunii acestuia.

Îndeplinirea acestor deziderate trebuie să fie consecința unei utilizări bine planificate și eficiente a resurselor financiare, umane și materiale de care dispune Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”. Politica în domeniul calității este adusă la cunoștința întregului personal al unității de învățământ, atât prin instruire periodică cât și prin afișarea acestei declarații în toate compartimentele funcționale.

Data : 02.03.2009

Director: Seefeld Radu

SECȚIUNEA 2

REFERINȚE NORMATIVE

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” a stabilit și implementat un sistem de management al calității, descris în acest manual, prin care se asigură că toate activitățile de management și de realizare a obiectivelor organizației se execută în conformitate cu prevederile actelor normative prezentate mai jos:

1. CNAC, conform OMECT nr. 6308 /19.12.2008 privind aprobarea instrumentelor de asigurare a calității în unitățile de învățământ profesional și tehnic
2. Metodologia de evaluare a unităților de învățământ preuniversitar în vederea acreditării
3. Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar
4. Legea învățământului 84/1995 republicată și modificată
5. Legea 128/1997 – Statutul personalului didactic
6. SR ISO IWA 2 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001: 2000 în domeniul educației .
7. SR EN ISO 9001:2000 – Sisteme de management al calității. Cerințe

SECȚIUNEA 3

TERMENI ȘI DEFINIȚII ; PRESCURTĂRI

3.1 Termeni și definiții

Acțiune corectivă - acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități, detectate sau a altei situații nedorite.

Acțiune preventivă - acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite.

Asigurarea calității – parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

Audit – proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și de evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Calitate – măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele.

Capabilitate – abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs/serviciu care va îndeplini cerințele pentru produs/serviciu.

Clasă - categorie sau rang alocat diferitelor cerințe referitoare la calitate pentru produse/servicii, procese sau sisteme având aceeași utilitate funcțională.

Client – organizație sau persoană care primește un produs/serviciu; clientul unității de învățământ este **SOCIETATEA**, reprezentată prin instituțiile guvernamentale centrale sau ale administrației locale, firme, instituții specializate în gestiunea forței de muncă și în ultimă instanță - contribuabilii.

Conformitate – îndeplinirea unei cerințe.

Controlul calității - parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

Corecție – acțiune de eliminare a unei neconformități detectate

Defect – neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată.

Document – informația împreună cu mediul său suport.

Dovadă obiectivă – date care susțin că ceva există sau este adevărat.

Eficacitate – măsură în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate

Eficiență - relație între rezultatul obținut și resursele utilizate

Furnizor - organizație care furnizează un produs/serviciu clientului; într-o situație contractuală poate fi denumit *contractant*.

Inspecție – activitate cum ar fi măsurarea, examinarea, încercarea sau verificarea cu un calibrul a uneia sau mai multor caracteristici ale unei entități și compararea

rezultatelor cu condițiile specificate în standard, în scopul de a stabili dacă este realizată conformitatea pentru fiecare caracteristică.

Îmbunătățirea calității – acțiuni întreprinse în întreaga organizație pentru creșterea eficacității și eficienței activităților și proceselor în scopul de a asigura avantaje sporite atât pentru organizație, cât și pentru clienții acesteia.

Îmbunătățire continuă - parte a managementului calității concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințe ale calității

Înregistrare - document care furnizează dovezi obiective ale gradului de satisfacere a condițiilor referitoare la calitate.

Manualul Calității - document care prezintă politica în domeniul calității și descrie Sistemul de Management al Calității al unei organizații.

Managementul Calității – activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea.

Neconformitate - nesatisfacere a unei condiții specificate. Neconformitatea poate fi: abaterea sau absența față de condițiile specificate a uneia sau mai multor caracteristici privind calitatea.

Organizație – grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate

Planul Calității – document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate, de cine și când pentru un anumit proiect, produs/serviciu, proces sau contract.

Planificarea calității – activități care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitate, precum și condițiile referitoare la aplicarea elementelor Sistemului Calității.

Politica în domeniul calității - obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de către managementul la nivelul cel mai înalt.

Proces - ansamblu de resurse și activități interdependente care transformă datele de intrare în date de ieșire; succesiunea de acțiuni necesare pentru obținerea de valoare adăugată la nivelul cerut de către client.

Produs - rezultat al activităților sau proceselor. În cadrul învățământului termenul de produs poate avea diverse accepțiuni: program educațional, curs, plan de învățământ etc. sau persoana care urmează o anumită formă de instruire sau program de formare.

Sistemul de management al calității - structuri organizatorice, proceduri, procese și resurse, necesare pentru implementarea managementului calității. Sistemul de Management al Calității ar trebui să fie atât de cuprinzător cât este necesar pentru satisfacerea obiectivelor referitoare la calitate.

Specificație - document care precizează condiții. Trebuie indicat tipul specificației: de produs / serviciu, de monitorizare etc., precum și referiri la desene, modele, documente relevante etc.

Structura organizatorică – responsabilități, autorități și relații dispuse într-o schemă, prin care o organizație își exercită funcțiile.

Trasabilitate - aptitudine de regăsire a istoricului, a utilizării sau a localizării unei entități prin identificări înregistrate.

Validare - confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că sunt satisfăcute condițiile particulare pentru o anumită utilizare prevăzută.

Valoare adăugată – poate reprezenta un nivel de pregătire cu recunoaștere oficială (Diplomă de absolvire, Certificat) sau competențe dobândite care să-i permită absolventului inserția în mediul socio-economic sau înscrierea în forme superioare de instruire.

Verificare - confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că au fost satisfăcute condițiile specificate.

3.2 Prescurtări

AQ/AC : Asigurarea Calității

CQ/CC: Control de Conformitate

DAC/DC : Departamentul pentru Asigurarea Calității/Departament Calitate

I: Instrucțiune

IC: Inspecție calitate

ICC: Inspecție control calitate

ISO : Organizația Internațională de Standardizare

ÎPT: Învățământ Profesional și Tehnic

MQ : Manualul Calității

N/A : Nu se aplică

NC : Notă de constatare

P : Procedură

PS: Procedură de Sistem

PC : Procedură de conducere

PL: Procedură de lucru

PO: Procedură operațională

PQ/PCC: Planul Calității sub formă de Plan de Control de Calitate

RAC: Raport de acțiuni corective

RAP: Raport de acțiuni preventive

RNC: Raport de neconformitate

SMQ/SMC: Sistemul de Management al Calității

SECȚIUNEA 4

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

4.1 Îndeplinirea cerințelor generale

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” a stabilit, documentat, implementat și menținut un sistem de management al calității căruia îi îmbunătățește continuu eficacitatea în conformitate cu cerințele Cadrului Comun de Asigurare a Calității în ÎPT din Europa și a CNAC, conform OMECT nr. 6308/19.12.2008 privind aprobarea instrumentelor de asigurare a calității în unitățile de învățământ profesional și tehnic și Legea privind asigurarea calității educației.

Astfel, COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” :

- a) a identificat procesele necesare sistemului de management al calității și le-a aplicat în întreaga organizație (vezi Anexa 2),
- b) a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese (vezi Anexa 3),
- c) a determinat criteriile și metodele necesare pentru a asigura că atât operarea cât și controlul acestor procese sunt eficiente,
- d) s-a asigurat de disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru operarea și monitorizarea acestor procese,
- e) monitorizează, măsoară și analizează aceste procese,
- f) implementează acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

4.2 Cerințe referitoare la documentație

4.2.1 Generalități

Documentația sistemului de management al calității din COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” include:

- a) declarația documentată a politicii în domeniul calității și obiectivele calității,
- b) Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității;
- c) Regulamentul de organizare și funcționare a SMC;
- d) instrucțiuni de lucru;
- e) prezentul Manual al Calității;

Documentul care descrie sistemul de management al calității din COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” este prezentul Manual al Calității, cod MQ 01.01.

Acest Manual include:

- domeniul sistemului de management al calității,
- referiri la procedurile documentate stabilite pentru sistemul de management al calității ,
- o descriere a interacțiunii dintre procesele sistemului de management al calității .

f) Manualul Procedurilor;

Manualul Procedurilor conține proceduri documentate ale sistemului calității și proceduri documentate care descriu procesele desfășurate în COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”, denumite proceduri operaționale;

g) documentele necesare pentru a asigura planificarea, operarea și controlul eficace al proceselor din COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI” (planificare audit-uri interne , ICC, IC etc.);

h) înregistrările calității care demonstrează planificarea, operarea și controlul eficace al proceselor.

4.2.2 Controlul documentelor

Documentele cerute de sistemul de management al calității din COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”, sunt ținute sub control. Procedura sistemului calității PS 01 „Controlul documentelor” stabilește următoarele acțiuni necesare:

1. aprobarea documentelor, înainte de emitere, în ceea ce privește adecvanța acestora,
2. analiza, actualizarea, atunci când este cazul și reprobarea documentelor,
3. asigurarea că sunt identificate modificările și stadiul reviziei curente pentru documente,
4. asigurarea că versiunile relevante ale documentelor sunt disponibile la punctele de utilizare,
5. asigurarea că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință,
6. asigurarea că documentele de proveniență externă sunt identificate și distribuția lor este controlată,
7. prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate, aplicarea pe acestea a unei identificări adecvate, dacă sunt păstrate în scopuri juridice sau de conservare a cunoștințelor.

4.2.3 Controlul înregistrărilor

În COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII „GHEORGHE AIRINEI”, sunt stabilite și menținute înregistrări ale calității pentru a furniza dovezi

ale conformității cu cerințele și a funcționării eficiente a sistemului de management al calității. Procedura sistemului calității PS 02 „Controlul înregistrărilor” definește controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor.

SECȚIUNEA 5

RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

5.1 Angajamentul Directorului Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”

Directorul prezintă dovezi privind angajamentul său pentru dezvoltarea și implementarea sistemului de management al calității și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin :

- comunicarea în cadrul Colegiului a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și a celor de reglementare,
- stabilirea politicii în domeniul calității,
- asigurarea faptului că sunt stabilite obiectivele calității la toate nivelurile,
- conducerea analizelor efectuate de management și
- asigurarea disponibilității resurselor.

Angajamentul Directorului Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” este arătat în Declarația privind politica în domeniul calității.

5.2. Orientarea către client

Directorul Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” stabilește măsuri prin care să se asigure că cerințele clientului sunt identificate și satisfăcute în scopul creșterii satisfacției acestuia (vezi și logigrama interacțiunii proceselor din Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”)

5.3 Politica în domeniul calității

Directorul Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” se asigură că politica din domeniul calității:

- Este adecvată scopului organizației,
- Include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității,
- Asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității,
- Este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației,
- Este analizată pentru adecvarea ei continuă și îmbunătățirea performanței.

5.4 Planificare

5.4.1 Obiectivele calității

Directorul Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” ia măsuri prin care se asigură că obiectivele calității, inclusiv acelea necesare pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la realizarea serviciilor oferite de către școală, sunt stabilite pentru funcțiile relevante și la nivelurile relevante ale Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” .

Obiectivele calității sunt măsurabile și în concordanță cu politica din domeniul calității:

- ◆ **EXCELENȚA** - îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite către clienți ;
- ◆ **INTEGRARE** - realizarea conexiunii învățământ / economie / comunitatea locală, în scopul satisfacerii nevoilor exprimate ale clienților;
- ◆ **DEZVOLTARE INSTITUȚIONALĂ** - dezvoltarea infrastructurii și practicilor la nivelul unității de învățământ în scopul asigurării resurselor necesare îndeplinirii în condiții optime a misiunii Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei”;
- ◆ **INTERNAȚIONALIZARE** – dobândirea unei reputații internaționale și afilierea la sistemul internațional de valori, în scopul recunoașterii internaționale a diplomelor și certificatelor eliberate.

5.4.2. Planificarea sistemului de management al calității

Planificarea Calității în cadrul Colegiului Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” este documentată într-o formă care corespunde metodei de lucru a organizației. Colegiul Tehnic de Poștă și Telecomunicații „Gheorghe Airinei” definește și documentează modul în care condițiile referitoare la calitate vor fi satisfăcute, astfel:

- a) În faza de ofertare, se întocmește PQ standard, care face referiri generale la mijloacele de control, resursele și competențele care pot fi necesare pentru realizarea calității cerute, particularizate cu datele de intrare specifice produsului/serviciului oferit.
- b) După încheierea contractului, se întocmește PQ pentru realizarea serviciului, verificările adecvate inclusiv ordinea de desfășurare, metodele necesare verificării și criteriile de acceptare, înregistrările care se vor emite de către autoritatea responsabilă cu controlul.
- c) Se asigură cele mai noi și eficiente tehnici pentru controlul calității / inspecție, precum și alinierea permanentă a capacității acestora la necesitatea de evaluare. Se garantează actualizarea permanentă a acestora.

NOTĂ: Planul Calității (PQ) este descris în procedura cu același nume PL 04.