

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1



INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE



Constanta:

Tel/Fax: 0241-616 310; 0341-425 307; E-mail: office@idru.ro

Bucuresti:

Tel/Fax: 021- 3155 553; E-mail: idru_bucuresti@yahoo.com

INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE, are ca obiect principal de activitate:



„SERVICII DE EDUCATIE SI FORMARE PROFESIONALA, RESURSE UMANE, SELECTIE SI PLASARE FORTA DE MUNCA, CONSILIERE PROFESIONALA, MEDIERE IN MUNCA, CONSULTANTA ECONOMICA SI JURIDICA, ORGANIZARE EVENIMENTE, ELABORARE STUDII SI STRATEGII, CERCETARE SI DEZVOLTARE REGIONALA, EDITURA SI PUBLICATII”

Prezentarea si evolutia I.D.R.U., (proiecte si activitati derulate):

Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane, este o institutie de prestigiu si recunoscuta ce își desfășoară activitatea pe întreg teritoriul României în domeniul formării profesionale a adulților, resurselor umane si dezvoltării regionale.

Implicarea institutului în viața organizatiilor publice si private din România este confirmată de specialistii acestor organizatii formati de institut în anii de functionare activă în domeniul formării profesionale dar si de rezultatele programelor si proiectelor de interes public implementate.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane, s-a înființat ca persoană juridică în luna octombrie a anului 2000 și are ca scop dezvoltarea resurselor umane, creșterea competitivității pe piața muncii, promovarea educației inițiale, formarea continuă a adulților, dezvoltarea regională și promovarea principiilor economice și sociale europene.

Cursurile de formare profesională a adulților organizate de **Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane** (I.D.R.U.) , sunt cu autorizare CNFPA iar Certificatele de Calificare sau Absolvire sunt eliberate de Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei și Ministerul Educației și Cercetării.

Programele de formare profesională pentru adulți au fost organizate în funcție de cerințele concrete ale angajatorilor iar în colaborare cu agenții pentru ocuparea forței de muncă s-au organizat cursuri de formare profesională pentru someri, absolvenții acestor cursuri fiind plasați în muncă în proporție de aproximativ 85 %.

Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane este membru fondator al Asociației pentru Promovarea și Dezvoltarea Turismului “Marea Neagră”, Consiliului pentru Promovarea Formării Profesionale și Consiliulului National pentru Mediu și Dezvoltare Durabilă.

2000	<i>Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane s-a înființat ca persoană juridică în luna octombrie a anului 2000 și are ca scop dezvoltarea resurselor umane, creșterea competitivității pe piața muncii, promovarea educației inițiale, formarea continuă a adulților, dezvoltarea regională și promovarea principiilor economice și sociale europene.</i>
06.08.2001- 21.12.2001	<i>In perioada 06.08.2001-06.09.2001, Proiectul Parteneriat Civic pentru Tineret - proiecte pentru activități de tineret câștigat prin licitație, grant finanțat de Ministerul Tineretului și Sportului prin Direcția de Tineret și Sport a Județului Constanța;</i> <i>In perioada 11.10.2001 – 13.10.2001, A.P.T.R.-(I.D.R.U.), a participat la conferința internațională „Constanța Port al Integrării Europene” organizată de Federația Națională a Sindicatelor Portuare și C.N. Administrația Porturilor</i>

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	Revizia: 0
		Ediția: 1

	<i>Maritime Constanta;</i> <i>In perioada 07.12.2001-21.12.2001,Proiectul „ Impact la Inceput de Mileniu” derulat de A.P.T.R. în parteneriat cu Federatia Natională a Sindicatelor Portuare;</i>
15.02.2001-01.07.2003	<i>In perioada 15.02.2001-01.07.2003 - „Centrul Juridic si de Formare Profesională” – Departament înfiintat ca program permanent al A.P.T.R. – (I.D.R.U.), în parteneriat cu Federatia Natională a Sindicatelor Portuare si A.J.O.F.M. Constanta.</i>
03-13.12.2007	<i>In perioada 03 –13.12. 2007 - Programul “Reactualizarea si Completarea Planului Local de Dezvoltare a Municipiului Constanta” inclusiv traducerea acestui document în limbile germana si spaniola.</i>
2008	<i>In 2008, programul permanent de formare profesională gratuita a somerilor în domeniul resurselor umane si contabilității – cursuri subventionate din bugetul public prin Agentia Judeteana pentru Ocuparea Fortei de Muncă Constanta.</i>
02-06.03.2008 – 28.10.2008	<i>In perioada 02 – 06.03. 2008, Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane a fost reprezentat si a participat la Conferinta Internatională ”Seniorii si Mobilitatea” (finantată de Uniunea Europeana) desfășurată în Vilnius, Lituania;</i> <i>în perioada 31.03.2008 –01.06.2008 – desfășurarea activității de formare formatori în managementul deseurior, realizarea chestionarelor pentru activitatea de evaluare si conceperea materialelor educative în cadrul proiectului de cooperare transfrontalieră “ECO”, priect cu finantare Europeană – aplicant Inspectoratul Scolar Judetean Constanta în parteneriat cu Primăria Municipiului Constanta si Primăria Municipiului Dobrich.</i> <i>In data de 08.06. 2008, Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane a fost reprezentat si a participat la întâlnirea cu reprezentanti ai FREREF, Primăria Municipiului Constanta si factorii interesati la nivel local de proiectul “REGIO LLL”, proiect finantat în cadrul programului Leonardo da Vinci.</i> <i>In perioada iulie - august 2008, Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane a fost reprezentat si a participat la programul “Instruire pentru potentialii beneficiari – Sprijin pentru elaborarea propunerilor de proiecte pentru Fondul Social European”, actiune cu finantare Phare organizată de Autoritatea de</i>

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	Revizia: 0
		Ediția: 1

	<i>Management pentru Programul Operational Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane –România.</i> <i>In perioada 22 – 24.09. 2008, Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane a fost reprezentat si a participat la „Universitatea Europeană pentru cercetare si inovatie în domeniul formării continue a adulților” desfășurată în Salonic – Grecia la Centrul European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale, organizata de FREREF, prezentându se „Consilierea si Orientarea Profesională”.</i> <i>Organizarea seminarului international Urbameco desfășurat în Constanta, în perioada 23 – 27.09. 2008, în cadrul proiectului Urbameco al Primărieii Municipiului Constanta, finanțat de Uniunea Europeană, prin programul Urbact.</i> <i>In data de 28. 10. 2008, participant la intalnirea Pactul Teritorial pentru Ocupare si Incluziune Socială al Regiunii Sud – Est, desfășurată în Brăila la sediul Centrului de Informare si Documentare pentru Integrare Europeană si Dezvoltare Durabilă, în data de 28 octombrie 2008.</i>
2009	<i>Începând din anul 2009, Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane editează periodic revista „Info Resurse Umane”, publicatie ce se distribuie gratuit.</i> <i>- In perioada 1 ianuarie 2008 – 30 iunie 2009, Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane este membru si participant în GSLU (Grupul de Sprijin Local) ca parte componentă a “comunității” URBACT prezentă în toată Europa, de a transmite mesaje importante despre dezvoltarea urbană durabilă unui public mult mai larg. GSLU pentru Planul Local de Actiune pentru Zona Peninsulară a Municipiului Constanta s-a înființat în cadrul proiectului URBAMECO derulat prin Programul Operational URBACT II 2007-2013.</i> <i>-In anul 2009, desfășurarea activității de formare în managementul proiectelor, realizarea chestionarelor pentru activitatea de evaluare si conceperea materialelor educative în cadrul proiectului de cooperare transfrontalieră “Parteneriat Operational Durabil (POD) Constanta - Dobrich”, proiect cu finanțare europeană prin programul PHARE CBC 2006</i> <i>- aplicant Inspectoratul Primăria Municipiului Constanta si Primăria Municipiului Dobrich.</i>

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

19.06.2009	<i>Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane investește în calitate, proiectează și implementează Sistemul de Management al Calității, conform cu standardul SR EN ISO 9001:2008.</i> <i>Obiectiv prioritar pentru anul 2010 – Certificarea Sistemului de Management al Calității.</i>
-------------------	--

Acest sistem este bazat pe cerințele standardului:

- ☐ SR EN ISO 9001: 2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe.

Modelul propriu de abordare a managementului într-un Sistem de Management al Calitatii **cu metodologia PDCA**.

Orientarea către client, constituie punctul de plecare în conceperea și derularea tuturor activităților și, în primul rând, asigurarea că cerințele clientului sunt identificate, îndeplinite și depășite, în scopul creșterii satisfacției acestuia.

Politica referitoare la calitate, aprobată la nivelul cel mai înalt al I.D.R.U., stabilește intențiile și orientările generale ale acesteia referitoare la calitate având drept scop principal îmbunătățirea continuă a performanței, cu luarea în considerație a necesităților tuturor părților interesate, îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului și prin asigurarea conformității cu cerințele clientului și cu cerințele legale și reglementate aplicabile.

Obiectivele generale și specifice ale calității, bazate pe politica societății referitoare la calitate sunt stabilite pentru nivelurile și funcțiile relevante și sunt, de regulă, măsurabile și vizează, în primul rând, satisfacerea cerințelor clienților.

Pentru realizarea calității la nivelul stabilit cu clientul prin contract este mobilizat, antrenat și răspunde întregul personal al I.D.R.U., și colaboratorii acesteia.

Responsabilitatea managementului societății în domeniul calității este precis definită și detaliată în Manualul de Management al Calitatii și în fișele posturilor.

Aplicând consecvent cele opt principii ale managementului calității, Presedintele I.D.R.U., planifică activitățile, coordonează și antrenează permanent personalul acesteia pentru obținerea unei poziții elevate pe piața serviciilor pe care le oferă clienților și, implicit, a unei eficiențe generale ridicate.

Alegerea Conducerii de varf de a introduce Sistemul de Management al Calitatii (SMC), în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2008, demonstrează dorința de a defini reguli și metodologii pentru:

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

- Identificarea și stabilirea responsabilităților și autorităților funcțiilor din structura organizatorică.
- Garantarea fluxului comunicărilor /informațiilor între diversele niveluri și funcții.
- Obținerea unor rezultate optime în beneficiul tuturor părților interesate (satisfacerea clientului și a personalului intern, precum și protejarea mediului înconjurător).
- Obținerea progresului din I.D.R.U.
- Gestionarea succeselor obținute, orientând obiectivele institutului către satisfacerea necesităților clienților, exprimate expres și/sau implicit.

Obiective

- implementarea și promovarea educației și formării profesionale în sprijinul creșterii economice și dezvoltării societății bazate pe cunoaștere;
- dezvoltarea de acțiuni pentru corelarea învățării pe parcursul vieții cu piața muncii;
- stabilirea de relații externe și colaborarea cu parteneri externi în domenii de interes general privind promovarea investițiilor economice, creșterea competitivității pe piața muncii, formarea profesională a adulților, dezvoltarea resurselor umane și dezvoltarea regională, conform normelor internaționale;
- stabilirea de parteneriate cu autoritățile publice locale și centrale în vederea dezvoltării regionale, educației initiale, formării profesionale a adulților și dezvoltarea mediului de afaceri;
- realizarea activității de învățământ și cursuri de formare profesională continuă pentru adulți, ca activitate fără scop lucrativ, prin: promovarea informațiilor privind finanțarea prin fondurile europene;
- stabilirea de parteneriate între agenți economici și autorități publice, promovarea și organizarea activității de resurse umane, protecția muncii, prevenirea și stingerea incendiilor și protecția calității mediului, conform actelor normative interne și internaționale;

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

- j) realizarea activității de apărare a drepturilor întreprinzătorilor agenți economici, a angajaților, reprezentarea economică și juridică a intereselor unei părți, consilierea și asistența economico-juridică și în domeniul resurselor umane prin compartimentul economic-juridic al institutului;
- k) susținerea intereselor profesionale și dezvoltarea profesională a formatorilor, formarea continuă a cadrelor didactice și a altor profesii ce au legătură cu obiectivele institutului;
- l) conceperea și implementarea de proiecte, obținerea de finanțări pentru proiecte în domeniul educației, formării profesionale, resurselor umane, relațiilor comerciale, dezvoltării regionale și activității de consiliere vocatională, economică și juridică;
- m) înființarea de consilii consultative în domeniul formării profesionale și activității generale cu participarea unor formatori, reprezentanți ai administrației publice, instituțiilor desconcentrate, sindicatelor, patronatelor și ai societății civile;
- n) înființarea unui club de întâlnire pentru beneficiarii direcți, furnizorii de formare profesională și agenți economici, organizarea de seminarii, colocvii și training-uri în diverse locații din România și străinătate;
- o) realizarea și dezvoltarea continuă a unor baze de date utile și la dispoziția persoanelor interesate cu privire la proiectele de finanțare, accesul la credite și alte informații utile cu privire la instituțiile Uniunii Europene;
- p) organizarea de activități culturale – științifice, distractive, turistice și sportive pentru tineret precum și organizarea de cursuri și training-uri în aceste domenii;
- q) derularea de programe pentru dezvoltarea regională în parteneriat cu autoritățile publice și agenții economici;
- r) organizarea unor activități cu caracter umanitar, de protecție socială și sprijinirea persoanelor defavorizate;
- s) susținerea întreprinzătorilor privați ca prin activitatea acestora să se creeze noi locuri de muncă;
- t) susținerea și finanțarea studiilor unor tineri elevi și studenți de excepție și acordarea de burse de studii;

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

u) instituirea si acordarea unor premii si titluri pentru diverse personalități si/sau persoane care s-au remarcat în mod deosebit în diverse domenii de activitate;

v) realizarea de actiuni în scopul promovării initiativei private, promovării valorilor economice si sociale europene si promovarea parteneriatului public-privat;

w) promovarea de actiuni în vederea incluziunii sociale;

x) realizarea de actiuni în scopul promovării intereselor legitime ale specialistilor în formare profesională, evaluatorilor de competente profesionale si ale specialistilor în resurse umane ;

y) dezvoltarea de parteneriate internationale în domeniul formării profesionale a adultilor, evaluarea competentelor profesionale si al dezvoltării resurselor umane ;

z) dezvoltarea activității de cercetare în domeniul formării profesionale, învățământului si resurselor umane.

Promovarea de parteneriate permanente cu universități si institute de cercetare, în cea ce priveste formarea profesională si dezvoltarea resurselor umane;

z1) editarea de cărți si reviste precum si promovarea standardelor nationale si internationale în domeniul formării profesionale a adultilor.

Pentru îndeplinirea scopului si obiectivelor institutul colaborează permanent si dezvoltă proiecte în parteneriat cu autoritățile publice, organizatii nonguvernamentale si alte organisme interne si internationale.

Institutul pentru Dezvoltarea Resurselor Umane colaborează permanent cu:

✂ organizatii sindicale

✂ organizatii patronale

✂ universități

✂ institutii si autorități publice

✂ societăți comerciale

✂ organizatii neguvernamentale

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

- ✂ organizatii profesionale*
- ✂ institute de cercetare*
- ✂ organizatii europene de profil*

Serviciile externe permanente oferite de INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE:

PARTENERI:

- BLOCUL NATIONAL SINDICAL – FILIALA CONSTANTA
- INSPECTORATUL SCOLAR JUDETEAN CONSTANTA
- DIRECTIA DE ASISTENTA SI PROTECTIE SOCIALA TULCEA
- AJOFM CONSTANTA
- DIRECTIA PENTRU AGRICULTURA SI DEZVOLTARE RURALA CONSTANTA
- ASOCIATIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARA ZONA METROPOLITANA CONSTANTA
- SERVICIUL PUBLIC DE ASISTENTA SOCIALA NAVODARI
- INSTITUTUL NATIONAL PENTRU ADMINISTRATIE CONSTANTA
- FUNDATII ; PRIMARII
- SOCIETATI COMERCIALE; PERSOANE FIZICE



	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

DATE GENERALE DESPRE MANUALUL CALITATII

SCOP ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Titlu

Acest Manual este denumit “Manualul Calității” întrucât este documentul care prezintă politica în domeniul calității și descrie Sistemul de Management al Calității din „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”.

Scop

Conducerea și funcționarea cu succes a institutului este realizată prin administrarea sistematică și transparentă a acesteia.

Reușita este asigurată prin implementarea și menținerea unui Sistem de Management al Calității.

In proiectarea și implementarea SMC, s-a avut în vedere influența mediului sau organizațional, schimbările în acel mediu și de riscurile asociate acelui mediu.

Manualul Calității constituie baza documentată a Sistemului de Management al Calității implementat în cadrul „INSTITUTULUI PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE” și descrie Sistemul de Management al Calității în concordanță cu strategia în domeniul calității și structura organizatorică aprobată și servește ca referință permanentă pentru auditarea internă și externă a Sistemului de Management al Calității și pentru menținerea în funcțiune a acestuia.

Modelul propriu de abordare a managementului într-un Sistem de Management al Calității ***cu metodologia PDCA.***

Sistemul de Management al Calității a fost proiectat având în vedere implementarea Cerințelor din standardul aplicabil pentru managementul calității, respectiv, SR EN ISO

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

9001: 2008, aplicabil pentru stabilirea si mentinerea Sistemului de Management al Calitatii.

Prin Manualul Sistemului de Management al Calitatii sunt descrise principiile, abordarile si procesele prin intermediul carora „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”:

- ☐ are capabilitatea sa de a furniza consecvent servicii care sa satisfaca cerintele clientului si cerintele legale si reglementate aplicabile si,
- ☐ urmareste sa creasca satisfactia clientului prin aplicarea eficace a sistemului, inclusiv a proceselor de imbunatatire continua a eficacitatii sistemului si prin asigurarea conformitatii cu cerintele clientului si cu cerintele legale si reglementate aplicabile,
- ☐ satisface continuu necesitatile si asteptarile celorlalte parti interesate in „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”.

Manualul prezintă Sistemul de Management al Calitatii aplicat la „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE” și servește următoarelor scopuri :

- Enunță politica și obiectivele în domeniul calității;
- Comunică personalului societății politica și obiectivele în domeniul calității;
- Descrie Sistemul de Management al Calitatii;
- Constituie baza documentată pentru auditarea internă și externă a Sistemului de Management al Calitatii, în vederea obținerii încrederii interne și externe;
- Servește drept model de referință autorizat pentru implementarea SMC;
- Servește pentru monitorizarea satisfacției clienților;
- Definește structura organizatorică a societății, procesele, și resursele;
- Asigură disciplina și eficacitatea activităților funcționale.

Domeniul de aplicare

Prevederile Sistemului de Management al Calitatii se referă la toate activitățile, din toate compartimentele care pot avea implicații asupra calității serviciilor prestate de I.D.R.U., asupra clienților sai .

Tot personalul din organizație, indiferent de funcție, daca efectuează activități cu implicații asupra produselor/serviciilor mai sus menționate, duce la îndeplinire prevederile prezentului Manual.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Domeniul de activitate aplicat:



„SERVICII DE EDUCATIE SI FORMARE PROFESIONALA, RESURSE UMANE, SELECTIE SI PLASARE FORTA DE MUNCA, CONSILIERE PROFESIONALA, MEDIERE IN MUNCA, CONSULTANTA ECONOMICA SI JURIDICA, ORGANIZARE EVENIMENTE, ELABORARE STUDII SI STRATEGII, CERCETARE SI DEZVOLTARE REGIONALA, EDITURA SI PUBLICATII”

Acest Manual include:

a) domeniul Sistemului de Management al Calitatii, care este domeniul stabilit prin Standardul de referință SR EN ISO 9001 : 2008, cu precizarea că s-au facut urmatoarele excluderi de clauze de la standardul de referinta SR EN ISO 9001/2008, 7.5.2 Validarea proceselor de productie si furnizare de servicii si 7.6 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare.

Justificare:

- ❖ Nu s-au identificat procese speciale care sa necesite validare,
- ❖ Nu utilizeaza EMM-uri supuse verificarilor metrologice.

Aceste excluderi nu afecteaza abilitatea institutului sau responsabilitatea sa de a furniza un produs sau un serviciu care sa satisfaca cerintele clientului, cerintele legale si reglementate aplicabile. Furnizarea produselor /serviciilor sunt realizate in acord cu cerintele legale si reglementate aplicabile.

Mentionam ca „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, nu utilizeaza echipamente de masurare si monitorizare supuse verificarii metrologice, nu utilizeaza sistem de calcul, care sa genereze produse pentru care ar fi necesar confirmarea capabilitatii software-ului (verificarea si managementul configuratiei pentru mentinerea adecvarii in utilizare). Se utilizeaza numai sisteme cu scop de redactare, care se inlocuiesc atunci cand apare o versiune noua.

Se mentin inregistrari referitoare la mentenanta echipamentelor IT.

Procese externalizate:

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Sunt descrise si tinute sub control procesele externalizate:

- ❖ **Contabilitate**
- ❖ **Imbunatatire SMC**
- ❖ **Sustinere cursuri (Lectori)**

- b) declarația documentată a politicii în domeniul calității și obiectivele calității,
- e) referiri la procedurile documentate stabilite pentru Sistemul de Management al Calitatii,
- c) o descriere a interacțiunii dintre procesele Sistemului de Management al Calitatii,
- e) documentele necesare pentru a asigura planificarea, operarea și controlul eficace al proceselor din I.D.R.U.,
- f) înregistrările calității, care demonstrează planificarea, operarea și controlul eficace al proceselor.

Prevederile Manualului Calitatii, a documentelor asociate proceduri de sistem, proceduri operationale sunt utilizate in toate compartimentele si activitățile desfășurate în I.D.R.U., declarate ca facand parte din structura organizatorica.

Prescriptiile din Manualul Calitatii nu exclud ci includ folosirea tuturor informatiilor din alte documente, (stas-uri, norme, legi, ordonante, hotarari de guvern, etc.).

Prevederile din Manualul Calitatii sunt aplicabile contractelor atunci cand:

- Condițiile tehnice pentru produs sunt date in cadrul unui document stabilit care prescrie condițiile cu care produsul trebuie sa fie conform,
- In situatiile contractuale se impune demonstrarea conformitatii Sistemului Calitatii cu condițiile referitoare la calitate la toate activitatile desfasurate si declarate.
-

Alte informații referitoare la Manualul Calității

Manualul Calității – cod:IDRU MC 01 Ediția 1 Revizia 0 - descrie modul în care funcționează și se aplică Sistemul de Management al Calității în „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Această versiune a Manualului Calității a fost elaborată în adecvanță cu cerințele standardului SR EN ISO 9001 : 2008 și recomandările din SR ISO / TR 10013/2003 “Linii directoare pentru documentatia Sistemului de Management al Calitatii.

Manualul Calității intră în vigoare odată cu aprobarea sa de către Presedintele și, după aprobare, gestiunea acestuia este în sarcina responsabilului AQ.

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, dacă manualul este difuzat în exteriorul institutului.

Lista de difuzare se completează și se păstrează în exemplarul aflat la responsabilul AQ.

La cererea unor clienți sau beneficiari și cu aprobarea Presedintelui institutului, 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 de responsabilul AQ, verificată de Reprezentantul Managementului pentru Calitate și aprobată de Presedintele I.D.R.U.

Conținutul modificărilor este descris 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. Responsabilul AQ are sarcina de a retrage exemplarele ieșite din uz și de a le înlocui cu cele modificate. Manualul în varianta inițială și toate modificările ulterioare se păstrează prin grija responsabilului AQ.

SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITATII

CERINTE GENERALE

„INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, a stabilit, documentat, implementat și menținut un Sistem de Management al Calității, căruia îi îmbunătățește continuu eficacitatea în conformitate cu cerințele standardului

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

internațional SR EN ISO 9001 : 2008, în scopul de a furniza servicii care să satisfacă cerințele și chiar să depășească așteptările clienților.

În vederea realizării obiectivelor planificate, Managementul de vârf a determinat procesele, urmărindu-se atât interacțiunea lor, cât și modul cum sunt monitorizate și măsurate în vederea îmbunătățirii continue a eficacității acestora.

Astfel, „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”,

- a) a determinat procesele necesare Sistemului de Management al Calității și le-a aplicat în întreaga instituție (vezi Anexa 2);
- b) a determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese (vezi Anexa 3);
- c) a determinat criteriile și metodele necesare pentru a se 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 atunci când este aplicabil și analizează aceste procese și
- f) implementează acțiuni necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese;

Procesele SMC sunt grupate și conduse în raport cu metodologia PDCA cunoscută sub numele „Planifica –Efectuează –Verifica – Actionează” astfel:

P (SMC) : Plan – Planifica, prin stabilirea obiectivelor și proceselor necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politica institutului și cu cerințele legale și reglementate aplicabile

D (SMC) : Do – Efectuează, prin implementarea proceselor,

C (SMC) : Check – Verifica, prin monitorizarea și măsurarea proceselor și produselor, obiectivele și cerințele stabilite și raportarea rezultatelor,

A (SMC) : Act – Actionează prin întreprinderea de acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor la nivel de SMC.

Abordarea procesuală este realizată prin:

- ☐ Stabilirea succesiunii și interacțiunii dintre procese, ca element vital în obținere eficacității rezultatelor planificate,
- ☐ Asigurarea ca elementele de intrare ale proceselor, activitățile și elementele de ieșire sunt definite clar și sunt controlate,

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

- ☐ Efectuarea analizei datelor pentru a facilita imbunatatirea proceselor,
- ☐ Determinarea gestionarilor de procese si acordarea responsabilitati si autoritatii acestora,
- ☐ Asigurarea ca fiecare proces este condus pentru a realiza obiectivele acestuia.

„INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, a determinat și conduce un sistem de procese intercorelate, grupate în 4 categorii, astfel:

- **proces de management**
- **proces de suport**
- **proces principale**
- **proces de imbunatatire**

Procese de management :

- actualizarea politicii și obiectivelor în domeniul calității;
- responsabilitate, autoritate și comunicare;
- analiza efectuată de management;
- managementul resurselor;
- Ofertarea – contractarea (determinarea nevoilor si asteptarilor clientului si transformarea acestora in cerinte);

Procese principale:

- procesul de organizare si desfasurarea a cursurilor de formare profesionala servicii de educatie, resurse umane, selectie si plasare forta de munca, consiliere profesionala, mediere in munca, consultanta economica si juridica, organizare evenimente, elaborare studii si strategii, cercetare si dezvoltare regionala, editura si publicatii

Procese suport:

- Resurse umane, educatie si formare profesionala
 - Cercetare, programe si dezvoltare
 - Editura si publicatii
 - Aproximarea si evaluarea furnizorilor
- detalii in Lista proceselor anexa 2.

Procese de imbunatatire:

- monitorizare și măsurare;
- audit intern;
- controlul produsului neconform;
- analiza datelor;
- acțiuni corective;
- acțiuni preventive;
- îmbunătățire continuă.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

Managementul institutului alocă resurse și asigură disponibilitatea informațiilor necesare desfășurării în condiții optime a activităților, respectiv proceselor. Toate procesele sunt monitorizate, măsurate și analizate în mod regulat, astfel încât să fie implementate acțiuni pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea SMC.

Procese necesare pentru Sistemul de Management al Calitatii mentionate, includ procesele pentru activitatile de management, de asigurare a resurselor, de realizare a produsului, si de masurare, analiza si imbunatatirea eficacitatii SMC.

CERINTE REFERITOARE LA DOCUMENTATIE

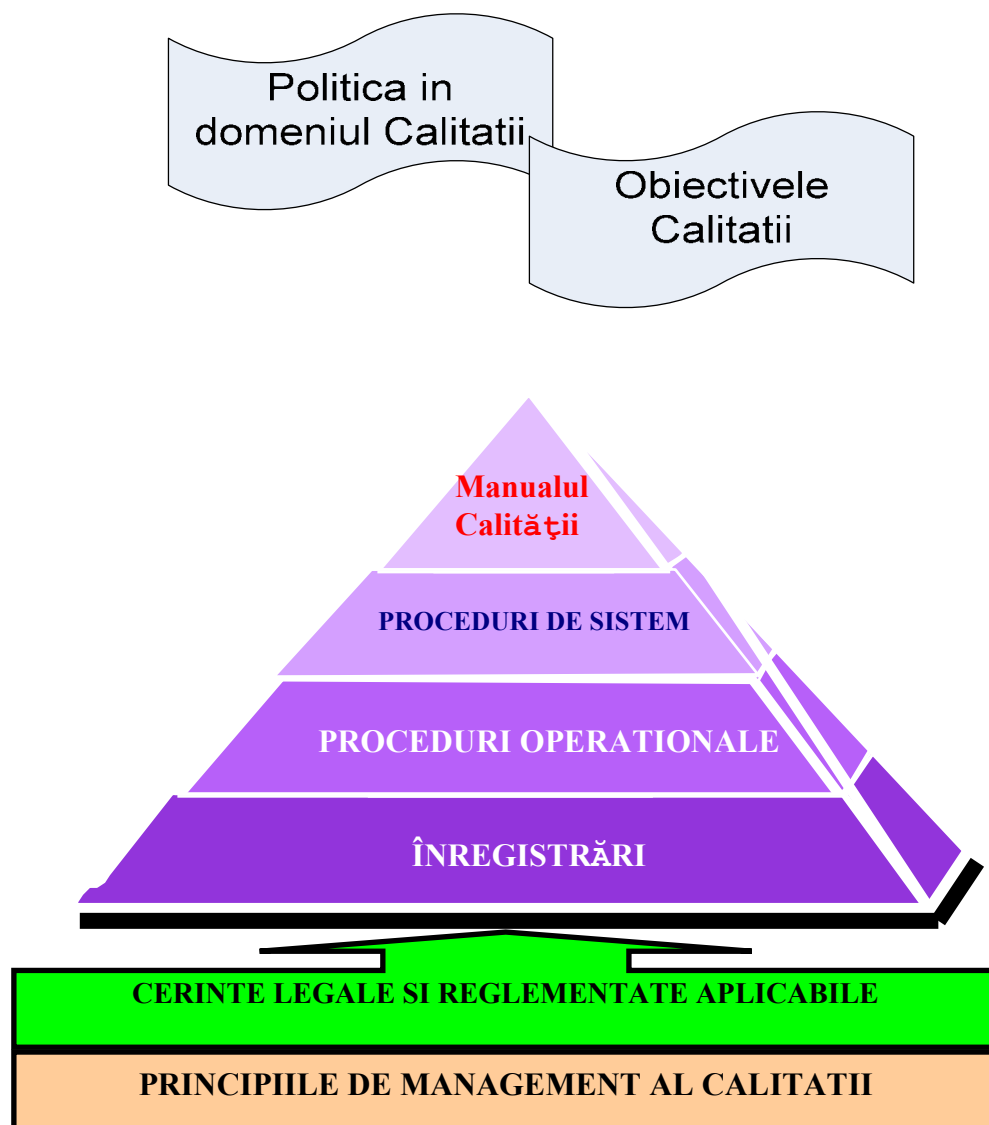
Generalitati

Documentația Sistemului de Management al Calității din „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, include:

- declarația documentată a politicii în domeniul calității și obiectivele calității,
- prezentul Manual al Calității,
- proceduri documentate si inregistrari cerute de standardul SR EN ISO 9001/2008, denumite proceduri de sistem,
- proceduri ale Sistemului de Management al Calității care descriu procesele desfășurate în „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, denumite proceduri operaționale,
- documente, inclusiv inregistrarile, determinate de institut ca fiind necesare pentru a asigura eficacitatea planificarii, operarii și controlul proceselor din „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

Structura documentelor este prezentata in urmatoarea figura :



Documentația Sistemului de Management al Calitatii ia în considerare:

- ☐ marimea institutului si tipul activitatilor

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

- ☐ complexitatea proceselor si interactiunea acestora
- ☐ Locatiile si amplasamentele
- ☐ competenta personalului
- ☐ cerințele clienților, standardele internaționale, naționale, cerințele legale și reglementate aplicabile, sursele de informare externe organizației (acces la baze informatizate de date, informațiile referitoare la necesitățile și așteptărilor părților interesate).

Manualul Calității

Documentul care descrie Sistemul de Management al Calității din „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, este prezentul Manual al Calității, cod : IDRU MC 01.

Acest Manual include:

- a) domeniul Sistemului de Management al Calității, care este domeniul stabilit prin standardul de referință SR EN ISO 9001 : 2008, cu precizarea că s-au facut urmatoarele excluderi de clauze, 7.5.2 Validarea proceselor de productie si de furnizare de servicii si 7.6 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare.

Justificare:

- ❖ Nu s-au identificat procese speciale care sa necesite validare,
- ❖ Nu utilizeaza EMM-uri supuse verificarilor metrologice.

Aceste excluderi nu afecteaza abilitatea institutului sau responsabilitatea sa de a furniza un produs sau un serviciu care sa satisfaca cerintele clientului, cerintele legale si reglementate aplicabile. Furnizarea produselor /serviciilor sunt realizate in acord cu cerintele legale si reglementate aplicabile.

Mentionam ca „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, nu utilizeaza echipamente de masurare si monitorizare supuse verificarii metrologice, nu utilizeaza sistem de calcul, care sa genereze produse pentru care ar fi necesar confirmarea capabilitatii software-ului (verificarea si managementul configuratiei

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

pentru mentinerea adecvarii in utilizare). Se utilizeaza numai sisteme cu scop de redactare, care se inlocuiesc atunci cand apare o versiune noua.

Se mentin inregistrari referitoare la mentenanta echipamentelor IT.

Procese externalizate:

Sunt descrise si tinute sub control procesele externalizate :

- ❖ ***Contabilitate***
- ❖ ***Imbunatatire SMC***
- ❖ ***Sustinere cursuri (Lectori)***

- b) referiri la procedurile documentate stabilite pentru Sistemul de Management al Calitatii,
- c) determinarea interacțiunii dintre procesele Sistemului de Management al Calității.

Controlul Documentelor

Toate documentele cerute de SMC trebuie sa fie disponibile si controlate.

Controlul documentelor incepe odata cu elaborarea lor si continua pana cand nu mai sunt necesare si valabile .

Inregistrările sunt un tip special de documente care trebuiesc controlate conform cu cerintele procedurii „ Controlul Documentelor”, cod:IDRU PS 01.

Procedura stabileste controalele necesare pentru:

1. Documentele sunt analizate si aprobate de personal autorizat inainte de emitere pentru a confirma ca sunt adecvate,
2. Documentele sunt reanalizate și reaprobatate atunci când este cazul, reactualizării lor,
3. Sunt identificate modificările și stadiul reviziilor in vigoare ale documentelor ,
4. Versiunile relevante ale documentelor sunt disponibile la punctele de utilizare,
5. Documentele sunt lizibile și identificabile cu ușurință,

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

6. Documentele care nu mai sunt valabile sunt retrase din toate punctele unde au fost difuzate,
7. Orice modificare a documentelor se analizeaza in acelasi mod ca si documentele initiale,
8. Documentele de proveniență externă determinate ca fiind necesare pentru planificarea si operarea sistemului de management al calitatii sunt identificate si distributia lor este controlata ,
9. Prevenirea utilizării neintenționate a documentelor perimate aplicarea pe acestea a unei identificări adecvate,(ștampila Document Perimat) dacă sunt păstrate în scopuri juridice sau de conservare a cunoștințelor.

Modul de control al documentelor interne si externe este prezentat in procedura de sistem „Controlul Documentelor”, Cod:IDRU PS 01 si toate documentele aplicabile sunt prezentate in „Lista documentelor interne si externe in vigoare”, Cod:F 01 IDR U PS 01. Prevederile procedurii se aplica de catre toate Directiile/compartimentele din „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”. Modificarea documentelor controlate se face de catre elaboratori urmând același circuit de verificare, analiză și aprobare ca la difuzarea inițială a documentului.

Controlul Înregistrărilor

În „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, sunt stabilite înregistrări pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerintele și cu funcționarea eficace a Sistemului de Management al Calității si tinute sub control.

Toate inregistrarile trebuie sa ramana lizibile , identificabile si regasibile cu usurinta.

Procedura Sistemului de Management al calității „Controlul înregistrărilor”,Cod:IDRU PS 02, definește controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor.

Toate inregistrarile sunt in conformitate cu capitolul 8 din procedurile date ca documente de referinta si se regasesc in „Lista formularelor inregistrarilor calitatii”, Cod:F 01 IDR U PS 02.

Inregistrarile dupa faza in care se realizeaza sunt:

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

- Inregistrari realizate inainte de executie (referitoare la contract, clienti, furnizori);
- Inregistrari realizate in timpul pregatirii executiei (instruiri, pregatire suport curs etc.);
- Inregistrari realizate in timpul executiei (referitoare la monitorizarea procesului, masuratorilor si care atesta serviciul prestat);
- Înregistrari referitoare la monitorizarea proceselor;
- Înregistrări ale analizelor SMC efectuate de management;
- Înregistrări adecvate referitoare la studii, instruire, atestări și experiență;
- Înregistrări necesare pentru a furniza dovezi că procesele de realizare a serviciilor satisfac cerințele;
- Înregistrări ale rezultatelor analizei cerințelor referitoare la servicii și ale acțiunilor apărute în urma analizei proiectelor de oferte ori de contracte;
- Înregistrări ale rezultatelor evaluărilor furnizorilor și înregistrările oricăror acțiuni necesare rezultate din evaluare;
- Înregistrări ale auditurilor interne și înregistrări ale oricăror acțiuni necesare;
- Înregistrări referitoare la natura neconformităților (produsului neconform) și la orice acțiuni ulterioare întreprinse;
- Înregistrări ale rezultatelor acțiunilor corective și preventive întreprinse;
- Înregistrări referitoare la cerințele legale și reglementate aplicabile;
- Înregistrări referitoare la funcționarea eficace a proceselor.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

OBIECTIVELE GENERALE IN DOMENIUL CALITATII

Managementul de varf a stabilit următoarele obiective generale ale calității:

OBIECTIVELE GENERALE, ale I.D.R.U., se prezintă sub forma unui “prag”, ca nivel minim acceptat sau mărimi “țintă”, ca nivel dorit spre a fi de atins .

Pentru fixarea unei strategii consistente se impun a fi luate în considerare atât obiectivele financiare, cu exprimare predilectă în unități monetare, cât și cele de ordin strategic, ce iau forma unităților fizice sau de altă natură.



În „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE” , rezultatul combinării celor două tipuri de obiective pune accentul pe cele de natură strategică, deoarece o orientare pe termen scurt, spre obiectivele financiare, poate periclita poziția concurențială pe termen lung. Alegerea acestui tip de obiective indică “intenția strategică”, poziția la care organizația aspiră să ajungă în viitor.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

- *Creșterea satisfacției clientului;*
- *Creșterea eficienței ;*
- *Perfecționarea pregătirii profesionale a angajaților:*
- *Adaptarea structurii organizatorice la cerințele de îmbunătățire a performanțelor financiar economice;*
- *stabilirea de parteneriate cu autoritățile publice locale si centrale în vederea dezvoltării regionale, educatiei initiale, formării profesionale a adulților si dezvoltarea mediului de afaceri;*
- *realizarea activității de învățământ si cursuri de formare profesională continuă pentru adulti, ca activitate fără scop lucrativ, prin: promovarea informațiilor privind finantarea prin fondurile europene implementarea si promovarea educatiei si formării profesionale în sprijinul creșterii economice si dezvoltării societății bazate pe cunoastere;*
- *sustinerea intereselor profesionale si dezvoltarea profesională a formatorilor, formarea continuă a cadrelor didactice si a altor profesii ce au legătură cu obiectivele institutului;*
- *înființarea unui club de întâlnire pentru beneficiarii direcți, furnizorii de formare profesională si agenți economici, organizarea de seminarii, colocvii si training-uri în diverse locatii din România si strainatate;*
- *realizarea si dezvoltarea continuă a unor baze de date utile si la dispoziția persoanelor interesate cu privire la proiectele de finantare, accesul la credite si alte informatii utile cu privire la institutiile Uniunii Europene;*

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

- *dezvoltarea activității de cercetare în domeniul formării profesionale, învățământului și resurselor umane.*
- *Promovarea de parteneriate permanente cu universități și institute de cercetare, în cea ce privește formarea profesională și dezvoltarea resurselor umane;*

Acest tip de obiective, formulate la nivel superior al institutului, reprezintă punctul de plecare în stabilirea obiectivelor operationale ale funcțiilor relevante ale institutului.

Specificitatea și deosebirile acestora sunt rezultanta mediului intern al fiecărei unități în parte, dar și a conjuncturii piețelor pe care sunt poziționate.

Planificarea Sistemului de Management al Calității

Presedintele ia masuri prin care se se asigură că:

- Planificarea Sistemului de Management al Calității este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor generale prevăzute și a obiectivelor calității și
- Integritatea Sistemului de Management al Calității este menținută atunci când schimbările Sistemului de Management al Calității sunt planificate și implementate.

Planificarea definește procesele necesare realizării eficace și eficiente a obiectivelor calității precum și cerințele referitoare la calitate în conformitate cu strategia I.D.R.U..

In acest scop :

- a) Au fost determinate procesele necesare realizarii serviciului;
- b) A fost planificata succesiunea operatiilor si modul de desfasurare al fiecarui proces in proceduri operationale;
- c) S-au determinat metode de masurare si monitorizare a proceselor ;

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

- d) S-a asigurat disponibilitatea resurselor si informatiilor necesare pentru desfasurarea si monitorizarea proceselor ;
- e) Se masoara si se monitorizeaza procesele, analizandu-se rezultatele la diferite nivele pana la analiza efectuata de management ;
- f) Se implementeaza actiuni necesare pentru imbunatatirea continua a proceselor.

Planificarea SMC este în permanență adaptata schimbarilor care apar în SMC si are in vedere:

- Strategiile institutului,
- Politica referitoare la calitate ,
- Obiectivele si tintele in domeniul calitatii calitatii,
- Necesitatile si asteptarile clientului si a partilor interesate ,
- Cerintele legale si reglementate aplicabile,
- Alte cerinte la care institutul a subscris,
- Datele referitoare la performanta serviciilor aferente,
- Datele referitoare la performanta proceselor,
- Date referitoare la preformanta furnizorilor,
- Rezultatele evaluarii conformitatii SMC cu cerintele legale si reglementate aplicabile,
- Rezultatele din planificarile anterioare,
- Oportunitatile pentru imbunatatire,
- Cerintele referitoare la managementul procesului,
- Mentinerea integritatii SMC atunci cand schimbarile acestuia sunt planificate si implementate.

Detalii in procedura operationala „ Planificarea proceselor SMC”, cod:IDRU PO 09.

Documente de planificare :

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

- a) **Planificarea anuala a auditurilor** - prin care fiecare compartiment este planificat cel puțin o dată pe an pentru audit intern .
- b) **Planificarea anuală a instruirii angajaților** - prin care sunt prevăzute instruirii pentru toti angajații pe linie de calitate.
- c) **Planificarea desfasurarii cursurilor functie de cerintele clientilor**

Responsabilitate, Autoritate și Comunicare

Responsabilitate și Autoritate

Presedinte se asigura ca responsabilitatile si autoritatile sunt definite si comunicate in cadrul institutului.

Structura organizatorică in „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, este elaborată de conducerea institutului în baza strategiei și obiectivelor firmei.

Structura organizatorică este documentată în Organigrama I.D.R.U. (Anexa 1).

În spiritul politicii stabilite în domeniul calității, Presedintele I.D.R.U., are autoritatea și responsabilitatea de a adopta și menține un Sistem de Management al Calitatii.

În acest sens, Presedintele desemnează șefii de Directii , compartimente din cadrul institutului, care răspund de conducerea, activităților ce influențează calitatea serviciilor furnizate ,asigurând autoritatea și libertatea organizatorică a acestora.

Responsabilitățile și autoritatea au fost stabilite pentru toate funcțiile relevante ale institutului și se regăsesc în Fișele de post și proceduri.

Fisele de post sunt aprobate de Presedintele I.D.R.U., si difuzate la toate nivelurile de catre Responsabilul de Resurse Umane.

In definirea responsabilitatilor si a autoritatilor se are in vedere urmatoarele:

- Personalul care prin activitatea sa poate sa influenteze calitatea serviciilor furnizate si a proceselor SMC;
- Personalul cu necesitati de atestare tehnico – profesionale conform cerintelor legale si reglementate aplicabile;
- Fiecare angajat stie exact ce are de facut pentru realizarea obiectivelor si tintelor stabilite,
- Responsabilitatile si autoritatile sunt astfel definite prin Fisele Postului si documentele SMC pentru a preveni eventualele conflicte si solutionare ineficienta si ineficace a problemelor.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

Prin proceduri, fise post, este stabilit ca:

- Fiecare angajat este responsabil pentru realizarea sarcinilor la timpul si performanta stabilita;
- Responsabilitatea pentru obtinerea calitatii produselor si serviciilor revine celor care desfasoara activitati de executie;
- Verificarea conformitatii cu cerintele clientului si cerintele legale si reglementate aplicabile revine personalului desemnat de conducere;
- Toate categoriile de personal au posibilitatea de a intreprinde actiuni corective si preventive pentru orice neconformitate.

Responsabilitatile si autoritatile pentru personalul ale caror activitati influenteza calitatea, sunt definite prin documentate si comunicate prin:

- Oraganigrama institutului,
- Decizii, alte documente interne,
- Proceduri ale SMC,
- Fisele Postului pentru posturile (functiile) din cadrul institutului,
- Regulament Intern,
- Programe de instruire in domeniul calitatii.

Reprezentantul Managementului pentru Calitate

Reprezentantul Managementului pentru Calitate in „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, este numit prin decizie de către Presedintele I.D.R.U.

Acesta este *este Coordonator Sef, d-na Ruxandaru Lucia Maria* si raspunde de elaborarea si functionarea eficace a Sistemului de Management al Calitatii conform cu cerintele SR EN ISO 9001/2008, cu responsabilitate și autoritate pentru :

- A se asigura că procesele necesare Sistemului de Management al Calității sunt stabilite, implementate și menținute,
- A raporta managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea Sistemului de Management al Calității și despre orice necesitate de îmbunătățire si,

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

- c) A se asigura că este promovată în cadrul institutului, conștientizarea referitoare la cerințele clientului.

Responsabilitatea Reprezentantului Managementului include relația cu părți externe în chestiuni legate de Sistemul de Management al Calității.

Comunicarea internă

Presedintele „INSTITUTULUI PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, s-a asigurat că în cadrul institutului sunt stabilite și implementate procese adecvate de comunicare și ca aceasta comunicare se refera la eficacitatea SMC (a politicii, a cerințelor, a obiectivelor și realizărilor referitoare la calitate). Ca mijloc de implicare a personalului, încurajează activ feedback-ul și comunicarea cu acesta.

Activitățile de comunicare includ:

- ☐ Comunicarea coordonată management – șefii de directii/compartimente
- ☐ Comunicarea coordonată șefii de directii/compartimente – locurile de muncă.
- ☐ Anchete în rândul angajaților
- ☐ Sedinte de lucru , analize, seminarii si alte intruniri
- ☐ Concurenta si produse competitive

Presedintele I.D.R.U., a prevazut pentru comunicarea interna, pentru functiile institutului, si pentru exterior, dinspre si catre partile interesate, canale de comunicare adecvate.

Aceste canale au in principal rolul de a garanta un flux adecvat al informatiilor si mai ales:

- de la client si dinspre partile interesate (autoritati locale, asociatii, administratie publica etc) catre diferitele servicii interesate,
- intre functiile operative atunci cand acestea interactioneaza intre ele ,
- intoarcerea informatiilor la persoanele interesate ca raspuns la problematica sau solicitarile aparute sau pentru a informa referitor la prestatiile institutului.

Informațiile pertinente privind calitatea :

- Cerințe ale clienților și ale pieței ;
- Cerințe legale ;
- Concurența și piața serviciilor ;

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

- Furnizorii de produse/servicii;
- Cerințe pentru produs (serviciu), inclusiv orice schimbare ;
- Politica și obiectivele în domeniul calității ;
- Eficiența și eficacitatea SMC;
- Responsabilități și autoritate în domeniul calității;
- Oportunități de îmbunătățire.

Managementul de la cel mai înalt nivel a creat un climat adecvat care să permită implicarea angajaților în procesul de comunicare internă.

Comunicarea are în vedere și:

- Consultarea angajaților asupra dezvoltării politicii și obiectivelor SMC ;
- Consultarea asupra schimbărilor care pot conduce la creșterea performanței la locurile de muncă, cum ar fi introducerea noutăților tehnologice, modificări ale procedurilor, înlocuirea echipamentelor uzate fizic sau moral, dezvoltarea proceselor.

În I.D.R.U., activitățile de comunicare cuprind :

- Feedback al personalului privind calitatea;
- Încurajarea inițiativelor privind calitatea serviciilor furnizate ;
- Ședințe de lucru, analize, întruniri ;
- Note conținând indicatori de performanță sau alte informații pertinente privind calitatea ;
- Utilizarea de mijloace audio-vizuale și electronice (e-mail, web-site), postere, scrisori, note, sisteme informatice, etc.

În cadrul I.D.R.U., a fost creat un canal de comunicare comun pentru raportarea oricărei probleme legată de eficacitatea SMC, direct Reprezentantului Managementului pentru SMC. Managementul orizontal (de linie) poate orienta direct către Ședințele de Analiză SMC efectuată de Management, note de îmbunătățire a eficacității SMC promovate de angajați.

Analiza efectuată de Management

Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel din „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, analizează anual Sistemul de Management al Calității din institut pentru a se asigura că acesta este în continuare corespunzător,

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

adecvat și eficace. Această analiză include evaluarea oportunităților pentru îmbunătățire și necesitatea schimbărilor în Sistemul de Management al Calității, incluzând Politica în domeniul calității și Obiectivele calității. Descrierea activității este detaliată în procedura operațională „Analiza efectuată de management”, cod:IDRU PO 05.

La aceste analize participă: Presedintele, Directorul General, Secretarul General, Reprezentantul Managementului pentru Calitate, Responsabilul AQ, precum și alți invitați, după cum este cazul.

Ordinea de zi a ședinței de analiză este pregătită de Reprezentantul Managementului pentru Calitate și este prezentată Presedintelui și Directorului General cu cel puțin o săptămână înainte de ședință. Ședințele de analiză sunt documentate cu procese verbale în care se menționează problemele discutate, acțiunile corective și preventive întreprinse, termene și responsabilități de implementare a acestora.

Elementele de intrare ale analizei efectuate de management includ informații referitoare la:

- Rezultatele auditurilor,
- Feedback-ul de la client,
- Performanțele proceselor și conformitatea produsului/serviciului,
- Stadiul acțiunilor corective și preventive,
- Acțiuni de urmărire de la analizele efectuate de management anterior,
- Schimbări care ar putea să influențeze Sistemul de Management al Calității,
- Recomandări pentru îmbunătățire.

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management includ decizii și acțiuni referitoare la:

- a) îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității și a proceselor sale,

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

- b) îmbunătățirea produsului în raport cu cerințele clientului si
- c) necesitatea de resurse.

Rezultatele analizei sunt documentate în “Procesul Verbal al analizei efectuate de management”, formular F 01 IDR U PO 05.

Acest Proces Verbal constituie înregistrare a calității și se păstrează la Reprezentantul Managementului pentru Calitate pe o perioadă de 1 an, după care se arhivează.

REALIZAREA PRODUSULUI

Planificarea realizării produsului

„INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, planifică și dezvoltă procesele necesare pentru realizarea furnizării de servicii.

Aceasta planificare este în concordanță cu cerințele pentru procesele de management și procesele suport (Vezi Lista proceselor desfășurate) in asa fel incat sa satisfaca:

- obiectivele calitatii si cerintele serviciului;
- activitățile necesare, documente si resurse specifice pentru prestarea serviciului;
- activitățile de control necesare si criteriile de acceptare a serviciului;
- necesitatea de colectare a datelor procesului necesare imbunatatirii continue;
- identificarea și ținerea sub control a proceselor interne și externe aplicabile;
- cerințe legale și reglementate aplicabile în domeniu;
- orientarea către client (determinarea și îndeplinirea cerințelor clientului);
- definirea și comunicarea responsabilităților și autorităților;
- determinarea resurselor necesare;

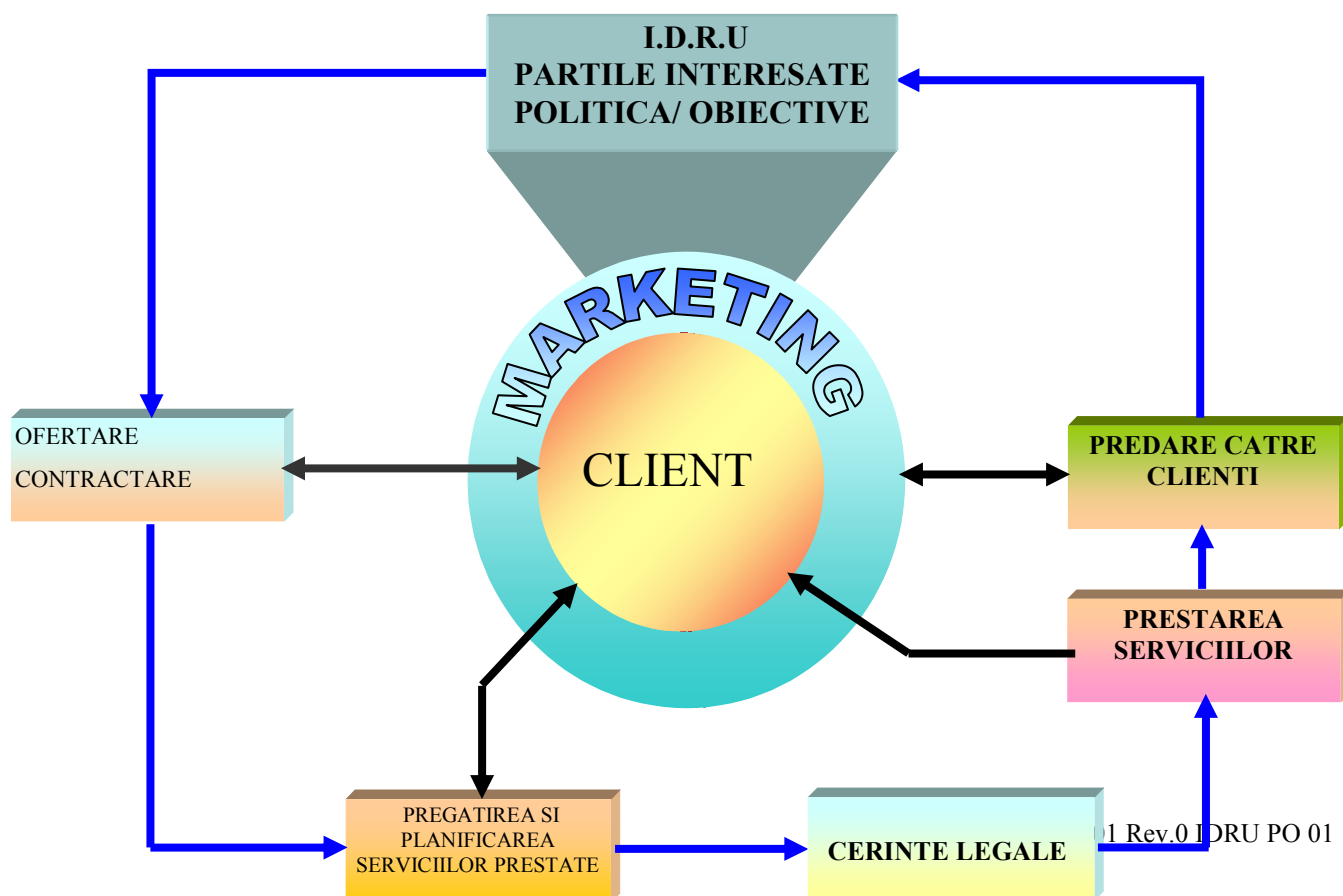
	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Datele de intrare ale planificării proceselor de realizare a serviciilor, includ datele de ieșire generate de respectarea cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2008.

Analiza datelor de intrare și conversia lor în date de ieșire structurate și tangibile confirmă faptul că:

- toate procesele esențiale de realizare a serviciului sunt bine determinate ;
- cerințele pentru operarea acestor procese sunt adecvat definite ;
- sunt definite controale pentru a asigura conformitatea execuției operațiilor în raport cu modul specificat;
- sunt definite puncte unde se monitorizează și măsoară activitățile.

MODELUL DE AFACERI



	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Planificarea prestării serviciilor este în concordanță cu cerințele clienților, cerințele legale aplicabile.

Astfel, Serviciile externe permanente oferite de „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, sunt planificate și realizate conform cu structura organizatorică a institutului de către Direcțiile:

1. DIRECTIA RESURSE UMANE, EDUCATIE SI FORMARE PROFESIONALA
 - *Grupa A - Educatie si formare profesionala*
 - *Grupa B - Resurse umane*
2. DIRECTIA CERCETARE, PROGRAMARE SI DEZVOLTARE
 - *Grupa A - Programe de cercetare si dezvoltare in domeniul educatiei si resurselor umane*
 - *Grupa B - Proiecte de cercetare si elaborare studii si strategii pentru dezvoltare*
3. DIRECTIA ECONOMICA, JURIDICA SI MARKETING
 - *Consultanta in domeniul juridic si economic*
4. DIRECTIA EDITURA SI PUBLICATII
 - *Editarea de carti in format electronici sau tiparit*
 - *Publicitatea si promovarea imaginii firmelor, in publicatia periodica a institutului „ INFO RESURSE UMANE”*
 - *Publicitatea si promovarea imaginii firmelor, in sait-urile I.D.R.U.*
 - *Publicitatea si promovarea imaginii firmelor, in cadrul evenimentelor organizate de I.D.R.U.*

Si pentru serviciul de formare profesionala „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, are capacitatea să îndeplinească cerințele definite .

Planificarea procesului consta in:

ETAPA INITIALA- Intocmirea Dosarului

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

- ❖ Identificarea si definirea clientilor pentru serviciul de formare profesionala prin intermediul „Dosarului de Inscrisiere la curs”(adresa de inscriere, act de identitate, certificat de nastere, certificat de casatorie (sex feminin), ultima diploma de studii, etc,).
- ❖ Analiza necesitatilor clientilor in faza cereii de oferta, avand ca rezultat determinarea si definirea tuturor cerintelor clientilor prin intermediul urmatoarelor documente:
 - Legislatie , Ordonante ale guvernului , reglementari ,
 - Clauze contractuale (obligatiile partilor).

ETAPA II

- Analiza documentelor de la etapa initiala, de catre directiile/compartimentele implicate , asigurandu-se ca:
 - exigentele au fost complet definite si intelese,
 - si sunt conditii pentru pregatirea teoretica si practica (suport de curs, sali de curs spatioase iluminate si dotate corespunzator procesului didactic cat si echipamente pedagogice) si,
 - directiile/compartimentele implicate sunt capabile sa satisfaca exigentele clientilor.

ETAPA III

- Obținerea acordului clientului prin semnarea documentelor contractuale, care contin clauze juridice si financiare .

ETAPA IV

- Desfasurarea programului de formare profesionala inclusiv sustinerea examenului de absolvire.

Desfasurarea cursurilor de formare profesionala se face in conformitate cu prevederile reglementarilor in vigoare si cu respectarea normelor metodologice cf. cu O.G nr.129/2000 Republicata si Legea Invatamintului nr.84/1995, Republicata .

Fiecare curs de formare profesionala este sustinut de lectori si se desfasoara pe o anumita durata de timp, pe baza unei programe/plan de pregatire specifica cursului .

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Evaluarea participantilor se face atat pe parcursul programului cat si la finalul acestuia si se incheie printr-un examen de absolvire sustinut sub forma :

- a) scris –test grila (nota de la 1-10)
- b) oral sub forma de referat, probe practice, studii de caz sau prin tragerea unui bilet (nota de la 1-10)

Examenele se sustin in prezenta unei comisii de examinare numita de Secretariatul Tehnic al Comisiei de Autorizare Constanta , formata din reprezentanti ai Directiei de autorizare (presedintele comisiei), membrii si reprezentanti ai I.D.R.U. (lectori si alte persoane autorizate) si apoi urmeaza eliberarea certificatului

ETAPA V

- Eliberarea Certificatelor

CertIFICATELE eliberate sunt in functie de tipul de curs :

- Cursuri de calificare - ***Certificat de calificare***
- Cursuri de perfectionare - ***Certificat de absolvire***
- Cursuri de specializare - ***Certificat de absolvire***
- Cursuri post universitare - ***Diplome, emise de universitate –partener I.D.R.U.***
- Cursuri de formare profesionala I.D.R.U – ***Diplome de participare***

CertIFICATELE de calificare sau absolvire sunt eliberate de Ministerul Muncii, Solidaritatii Sociale si Familiei si Ministerul Educatiei si Cercetarii.

Desfasurarea cursurilor de formare profesionala se face in conformitate cu prevederile reglementarilor in vigoare si cu respectarea normelor metodologice cf. cu O.G nr.129/2000 Republicata si Legea Invatamintului nr.84/1995, Republicata .

Procese referitoare la relația cu clientul

Determinarea cerințelor referitoare la produs

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Procesul de Marketing este procesul de pornire al afacerii si al domeniului de activitate al I.D.R.U.

„INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, are la baza studiul si prospectarea pietei .

Un rol important in procesul de marketing il are comunicarea cu clientul, care este asigurata prin tratarea cererilor de oferta/comenzilor/proiectelor de contract .

Un rol important este modul cum se determina:

- cerințele specificate de către client, inclusiv cele referitoare la activitățile de livrare si post livrare,
- cerintele nespecificate de catre client, dar necesare pentru utilizarea specificata sau intentionata, atunci cand aceasta este cunoscuta,
- cerințele legale și reglementate aplicabile produsului si,
- orice alte cerințe suplimentare considerate necesare de organizație.

Analiza cerințelor referitoare la produs/serviciu

„INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, analizează cerințele referitoare la produs/serviciul furnizat.

Procesul de analiza asigură că:

1. Cerințele referitoare la produs/serviciul furnizat sunt definite,
2. Cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior sunt rezolvate si ,
3. „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE” are capacitatea să îndeplinească cerințele definite .

Înregistrările rezultatelor analizei si ale actiunilor aparute in urma analizei sunt păstrate pe tot parcursul derulării acestuia conform procedurii de sistem “Controlul Înregistrărilor”, cod: IDR U PS 02 si apoi arhivate.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Cand cerintele referitoare la produs (oferta/contract) sunt modificate , institutul se asigura ca documentele relevante sunt amendate si ca personalul implicat este constientizat cu privire la cerintele modificat

Comunicarea cu clientul

În cadrul „INSTITUTULUI PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, sunt determinate și implementate modalități eficiente pentru comunicarea cu clienții în legătură cu:

- Informațiile necesare despre produs/serviciu,
- Tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea și,
- Feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia.

Aceste modalități cuprind :

- Corespondența, inclusiv corespondența electronică,
- Sisteme de telefonie,
- Prezentarea serviciilor oferite de I.D.R.U.,
- Chestionare/intrebari directe prin care se evaluează satisfacția clientului

Rezultatul procesului de Marketing se concretizează prin elaborarea de oferte și apoi după negocieri și prin primiri de comenzi până la încheierea contractelor.

ROCESUL DE OFERTARE PRESUPUNE următoarele tipuri de oferte:

- Oferta generală prin care institutul în urma unui studiu de marketing își oferă serviciile de piață,
- Oferta personalizată, se adresează unui client anumit și se realizează, fie la propunerea institutului, fie la solicitarea clientului.

Indiferent de tipul ofertei, în afara datelor de ieșire ale procesului de marketing se are în vedere: Bazele de date existente, inclusiv oferte similare anterioare.

PROIECTARE SI DEZVOLTARE

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Serviciile contractate cu clienții comportă în toate cazurile elaborarea unor documentații care au în bună parte caracteristicile proiectării produsului/serviciului și dezvoltării serviciilor prestate .

Ca urmare în elaborarea acestor documentații institutul aplică prescripțiile clauza 7.3 Proiectare și dezvoltare din standardul SR EN ISO 9001:2008.

Activitatea se aplica în cadrul „Direcției - Cercetare , Programare și Dezvoltare”:

- *Grupa A - Programe de cercetare și dezvoltare în domeniul educației și resurselor umane*
 - *Proiecte pentru dezvoltarea Resurselor Umane*
 - *cercetări, studii și strategii în domeniul Resurselor Umane*
 - *cercetări, studii și strategii în domeniul educației*
 - *sondaje și analize socio -economice*
- *Grupa B - Proiecte de cercetare și elaborare studii și strategii pentru dezvoltare*
 - *proiecte pentru dezvoltarea regională și locală*
 - *elaborare studii și strategii pentru dezvoltarea locală și regională*
 - *elaborare studii și strategii pentru dezvoltarea economică și socială*
 - *cercetare, sondaje și analize socio- economice pentru dezvoltarea societăților comerciale*
 - *cercetare, sondaje și analize socio- economice pentru unitățile administratiilor teritoriale.*

Planificarea proiectării și dezvoltării

Planificarea serviciilor se face funcție de cerințele pieței , studiul de piață și cerințele clienților astfel:

- etapele elaborării documentației serviciului;
- analizele, verificarea și validarea fiecărei etape de elaborare;
- responsabilitatea și autoritatea pentru elaborarea documentației;

Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării

Coordonatorul Șef verifică datele de intrare legate de cerințele referitoare la serviciu care au fost determinate și care trebuie să includă:

- cerințe de funcționare și performanță, cerințe legale și reglementate aplicabile,

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

- informații derivate din documentații similare anterioare, dacă sunt aplicabile,
- alte cerințe esențiale pentru elaborarea documentației.

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Elementele de ieșire ale elaborării documentației serviciului, prezentate într-o formă care să permită verificarea lor în raport cu datele de intrare, sunt analizate de toți factorii implicați pentru a se determina dacă îndeplinesc toate condițiile de mai jos:

- satisfac cerințele cuprinse în datele de intrare ale elaborării documentației serviciului;
- furnizează informații corespunzătoare referitoare la implementarea serviciului;
- conțin sau fac referire la criterii de acceptare a produsului /serviciului;
- definesc caracteristicile produsului /serviciului, care sunt esențiale pentru utilizare sigură și corectă a acestuia.

Datele de ieșire ale elaborării documentațiilor sunt aprobate de Presedintele I.D.R.U., înainte de emitere.

Analiza proiectării și dezvoltării

Analiza sistematică a proiectării și dezvoltării se efectuează la etapele stabilite pentru:

- a evalua capacitatea elaborării documentațiilor de a satisface cerințele;
- a identifica orice probleme și a stabili soluțiile de rezolvare a lor.

La analize participă toți cei implicați în etapele elaborării documentațiilor. Rezultatele analizelor se consemnează în înregistrările aferente.

Verificarea proiectării și dezvoltării

Verificarea se efectuează în final de către Coordonatorul Sef prin semnătura .

Validarea proiectării și dezvoltării

Validarea proiectării și dezvoltării este efectuată către șefii de Direcții implicați prin semnătura, de Coordonatorul Sef prin semnatura, în conformitate cu modalitățile planificate pentru a se asigura că documentația serviciului este capabilă să satisfacă cerințele aplicării intenționate și se efectuează înainte de predare la clienți.

Controlul modificărilor în proiectare și dezvoltare

Modificările documentației se operează de către de Coordonatorul Sef, șefii de Direcții implicați, se aprobă de Presedinte înainte de implementarea lor și se consemnează în înregistrări.

Aceste modificări sunt precedate de analize ale efectelor lor și, după caz, necesită acordul clientului.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

Aprovizionare

Procesul de aprovizionare

Procesul de aprovizionare în „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, se aplică în cadrul „Direcției – Economica, juridica, marketing” și asigură că produsul aprovizionat (echipamente pedagogice, retroproiector, calculatoare, birotica necesară, filme didactice, etc.) precum și contractele încheiate cu furnizorii de servicii, sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate.

Pentru proiectele implementate de institut și care au finanțare Națională, Europeană, Internațională achiziția de bunuri și servicii se face conform cerințelor proiectelor cu respectarea legislației aplicabile în vigoare privind achizițiile publice.

În acest context Direcția – Economica, juridica, marketing în cadrul căreia se aplică prevederile procedurii „Aprovizionarea și Evaluarea Furnizorilor”, Cod:IDRU PO 06, va elabora Planul Anual de achiziții.

Sunt stabilite criteriile de evaluare/reevaluare și selectare a furnizorilor conform cu prevederile procedurii operaționale „Aprovizionarea și Evaluarea Furnizorilor”, Cod:IDRU PO 06, pe baza aptitudinii acestora de a satisface condițiile din contract, în vederea înscrierii acestora în „Lista furnizorilor evaluați/reevaluați și acceptați”.

Este procedurat modul în care se desfășoară activitatea de aprovizionare cu produse/servicii pentru a se asigura că acestea sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate.

Informații referitoare la aprovizionare

Informațiile referitoare la aprovizionare descriu produsul/serviciul aprovizionat, specificând atunci când este cazul:

1. cerințe pentru aprobarea produsului/serviciului, procedurilor, proceselor, echipamentelor,
2. cerințe pentru calificarea personalului și,
3. cerințe pentru Sistemul de Management al Calității .

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Procedura operațională „Aprovizionarea si evaluarea Furnizorilor”, cod:IDRU PO 06 reglementează modul de întocmire/analizare a comenzilor și specifică datele de aprovizionare care definesc clar produsul aprovizionat.

Verificarea produsului aprovizionat

Este stabilită și implementată verificarea produsului aprovizionat pentru obținerea confirmării că acesta satisfac cerințele de aprovizionare specificate. Comisia de receptie numita prin decizie de catre Presedintele I.D.R.U., verifica cantitativ si calitativ produsul aprovizionat in baza datelor din comanda si a documentelor insotitoare (factura, Declaratie de Conformitate, certificat de garantie, etc.,).

Producție și furnizare de servicii

Controlul producției și furnizării serviciului

„INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, planifică și realizează furnizarea de servicii în condiții controlate prin procedurile operaționale, instructiunile de lucru care descriu activitățile și responsabilitățile pentru desfășurarea proceselor respective.

„INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, a determinat si conduce un sistem de procese intercorelate celor prezentate in Harta interactiunii proceselor din anexa 3.

Procesele sunt conduse in conditii controlate in scopul asigurarii ca iesirile sunt consistente si efective.

Toate serviciile furnizate de institut sunt realizate in mod controlat avandu-se in vedere:

- disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile produsului/serviciului prestat ,
- disponibilitatea instrucțiunilor de lucru, proceduri operationale, fise de proces,
- utilizarea echipamentului adecvat,
- pentru toate activitățile se utilizează personal corespunzător calificat, pregătit, instruit și verificat,
- implementarea monitorizării serviciului.

Monitorizarea si masurarea produsului / serviciului este materializata prin:

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII	
		Revizia: 0
		Ediția: 1

1. Inregistrari referitoare la procesele desfasurate si conform cu O.G nr.129/2000 Republicata si Legea Invatamintului nr.84/1995, Republicata ,
2. Rapoarte de neconformitate,
3. Rapoarte de actiuni corective,
4. Date de analiza pentru a determina oportunitati de imbunatatire.

Validarea proceselor de productie si furnizare de servicii

N/A

Identificare și trasabilitate

„INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, are implementat un sistem de identificare al stadiului produsului in raport cu cerintele de masurare si monitorizare pe tot parcursul realizarii produsului/serviciului , si dupa predara la client și tine sub control procesul de identificare si trasabilitate si mentine inregistrari specifice activității.

Sunt stabilite responsabilitățile pentru fiecare entitate.

Proprietatea Clientului

I.D.R.U., trateaza cu atentie proprietatea clientului pe perioada in care aceasta se afla sub controlul institutului sau este utilizata de institut.

Atunci cand proprietatea clientului este pierduta sau deteriorata sau inapta pentru utilizare, acest lucru se comunica clientului si sunt mentinute inregistrari.

In „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”, proprietatea clientului include, acte, documente etc,

Arhivarea documentelor se face în spații amenajate corespunzător pentru a împiedica deteriorarea, distrugerea sau pierderea lor . Sunt muntinute inregistrari si stabilite responsabilitățile pentru fiecare entitate.

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Lista proceselor din „INSTITUTUL PENTRU DEZVOLTAREA RESURSELOR UMANE”,

Nr. crt.	Denumire proces
A	Procese de management
1.	Analiza efectuată de management
2.	Analiza contractului, ofertare - contractare
3.	Autoritate , responsabilitate, comunicare
4.	Monitorizarea satisfacției clientului
B	Procese principale
1.	<i>„servicii de educatie si formare profesionala, resurse umane, selectie si plasare forta de munca, consiliere profesionala, mediere in munca, consultanta economica si juridica, organizare evenimente, elaborare studii si strategii, cercetare si dezvoltare regionala, editura si publicatii”</i>
C	Procese suport
1.	Aprovizionarea si evaluarea furnizorilor
2.	Resurse umane, educatie si formare profesionala
3.	Cercetare, programe si dezvoltare
4.	Editura si publicatii
D	Procese de îmbunătățire
1.	Auditul intern
2.	Monitorizarea și măsurarea proceselor
3.	Controlul produsului neconform
4.	Îmbunătățirea prin acțiuni corective și preventive

	SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII		COD:IDRU MC 01
	EXTRAS DIN MANUALUL CALITĂȚII		
			Revizia: 0
			Ediția: 1

Harta interacțiunii proceselor

