


UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag: 1/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE

1. DOMENIU

1.1. Procedura se referă la acțiunile corective desfășurate în cadrul facultății pentru eliminarea cauzelor neconformităților constatate privind SMC și la cele preventive desfășurate pentru a asigura menținerea conformității SMC cu cerințele specificate.

2. SCOP

2.1. Prevederile prezentei proceduri au drept scop să asigure:

2.1.1. Identificarea neconforităților, inclusiv a celor referitoare la cerințele clienților interni și externi;

2.1.2. Identificarea și analiza tuturor informațiilor referitoare la procesele SMC, pentru a determina și elimina cauzele neconformităților constatate sau pentru a depista și elimina cauzele neconformităților potențiale;

2.1.3. Stabilirea acțiunilor corective și a celor preventive necesare verificarea eficacității acestora;


2.1.4. Informațiile relevante referitoare la acțiunile întreprinse sunt evaluate cu prilejul analizei efectuate de conducerea facultății;

2.1.5. Precizarea responsabilităților și a competențelor decizionale pentru stabilirea și urmărirea aplicării acțiunilor corective și preventive referitoare la SMC.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.1. Definiții

3.1.1. Acțiune corectivă: acțiune întreprinsă pentru a elimina cauzele unei neconformități detectate sau a altor situații nedorite, în vederea prevenirii repetării acestora.

UNIVERSITATEA “OVIDIUS” CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag: 2/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

NOTA: Acțiunile corective pot implica schimbări în proceduri și în SMC pentru a asigura îmbunătățirea calității proceselor și rezultatelor acestora în fiecare din etapele spiralei calității.

3.1.2. Acțiune preventivă: acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități potențiale sau a altor situații nedorite, posibile, în scopul prevenirii apariției acestora.

NOTA: Acțiunile preventive pot implica schimbări în proceduri și în SMC pentru a asigura îmbunătățirea calității în fiecare etapă a spiralei calității.

3.1.3. Neconformitate: nesatisfacerea unei cerințe specificate;

3.2. Abrevieri

3.2.1. AC - Asigurarea calității;

3.2.2. SMC - Sistemul de management al calității.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. SR ISO 8402:1995 - Managementul calității și asigurarea calității. Vocabular;

4.2. SR EN ISO 9001:1995 - Sistemele calității. Model pentru asigurarea calității în proiectare, dezvoltare, producție, montaj și service;

4.3. ISO 9000-2:1997 - Quality management and quality assurance standards. Part 2: Generic guidelines for the application of ISO 9001, ISO 9002 and ISO 9003.

4.4. SR ISO 9004-2: 1994 Conducerea calității și elementele sistemului calității. Partea 2. Ghid pentru servicii.

4.5. Standard ISO/DIS 9000:2000 - Quality management systems - Fundamentals and vocabulary;

4.6. Standard ISO/DIS 9001:2000 - Quality management systems - Requirements;


4.7. Standard ISO/DIS 9004:2000 – Quality management systems

Guidelines for performance improvement;

4.8. Standardul 100:2000, Cerințele CNMCIS referitoare la sistemul de management al calității universităților.

4.9. Manualul calității

4.10. Elaborarea procedurilor.

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag: 3/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

5. PROCEDURA

5.1. Generalități

5.1.1. Informațiile referitoare la procesele SMC sunt analizate pentru a identifica și elimina cauzele neconformităților și a altor situații nedorite, existente sau potențiale.

5.1.2. Principalele înregistrări ale calității utilizate în analizele pentru inițierea de acțiuni corective/preventive sunt următoarele:

- înregistrări rezultate din activitatea de proiectare / dezvoltare a planurilor de învățământ;
- rapoarte de audit intern și extern referitoare la SMC;
- fișele completate la finalizarea activităților didactice (cursuri, seminarii, lucrări de laborator etc) ca dovezi ale controlului procesului de instruire și a verificărilor efectuate pe parcursul desfășurării activităților respective;
- date privind verificarea metodologiei de evaluare a procesului de instruire;
- derogări fața de procesul inițial de instruire;
- procese verbale referitoare la analizele SMC efectuate de conducerea facultății;
- sesizări și/sau propuneri ale clienților interni și externi referitoare la neconformități ale procesului de instruire.


5.1.3. Acțiunile corective și preventive sunt stabilite luând în considerație impactul lor potențial asupra: costurilor prestării serviciilor, costurilor calității, performanțelor proceselor, satisfacerii cerințelor clienților și asupra imaginii facultății.

5.1.4. Orice modificări ale documentelor sistemului de management al calității care rezultă ca urmare a acțiunilor corective și preventive întreprinse se înregistrează și se implementează pentru a asigura funcționarea eficace a sistemului de management al calității.

5.1.5. Acțiunile corective/preventive inițiate urmare analizei efectuate de conducerea facultății sunt abordate tratate în analiza efectuată de conducere.

5.2. Acțiuni corective

5.2.1. Neconformitățile și alte situații nedorite identificate, se pot referi la: procesul de instruire (proiectarea necorespunzătoare a planurilor de învățământ, modul defectuos de

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag: 4/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

organizare a procesului de instruire și de învățare, evaluarea necorespunzătoare a calității acestui proces, specificații necorespunzătoare, instruirea necorespunzătoare a cadrelor didactice, neglijența din partea personalului implicat în procesul de instruire, materialele, aparate, echipamentele utilizate în scop didactic, neconforme cerințelor specificate, programarea necorespunzătoare a activităților didactice) și la documentele SMC.


5.2.2. Identificarea și înregistrarea neconformităților și a altor situații nedorite referitoare la procesul de instruire se fac în conformitate cu procedura "Ținerea sub control a neconformităților".

5.2.3. Analiza cauzelor neconformităților și a altor situații nedorite identificate în desfășurarea activităților, la nivelul entităților funcționale ale facultății, a sesizărilor și rapoartelor clienților referitoare la aceste neconformități și situații nedorite se realizează astfel:

- Șefii departamentelor/ catedrelor /compartimentelor administrative implicate în apariția neconformităților, determină acțiunile corective necesare pentru eliminarea cauzelor acestora, stabilesc responsabilități, termene pentru aplicarea acțiunilor respective și se asigură că acestea sunt efectuate și eficiente în raport cu cerințele specificate. Se utilizează formularul "Raport de neconformitate și acțiuni corective/preventive", care va fi prezentat directorului cu asigurarea calității pentru a fi înregistrat în "Registrul rapoartelor de neconformități și a acțiunilor corective/ preventive".
- Reclamațiile clienților sunt tratate ca orice neconformitate identificată de personalul facultății, fiind înregistrate de directorul cu asigurarea calității în "Registrul rapoartelor de neconformități și a acțiunilor corective/preventive, iar pe formularul "Raport de neconformitate și acțiuni corective/preventive" se va preciza modul de soluționare a reclamației.

5.2.4. Pentru toate acțiunile corective/preventive inițiate se verifică implementarea și eficiența acestora.

5.2.5. Pentru acțiunile corective/preventive identificate în formularul "Raport de neconformitate și acțiuni corective/preventive" responsabilitatea verificării implementării și a eficienței acestora revine directorului cu asigurarea calității.

UNIVERSITATEA “OVIDIUS” CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag: 5/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

5.3. Acțiuni preventive

5.3.1. Analiza unor neconformități potențiale referitoare la SMC, a căror cauze nu este întotdeauna evidențiată, în vederea inițierii de acțiuni preventive, implică extinderea investigațiilor. În acest caz, în cadrul analizei se vor utiliza surse corespunzătoare de informații, printre care: specificații, reglementări referitoare la procesul de instruire și învățare, înregistrările calității, rezultate ale auditurilor SMC, reclamațiile clienților.


5.3.2. Acțiunile preventive sunt inițiate luând în considerare importanța neconformităților potențiale, rezultată urmare evaluării acestora. De regulă, se utilizează formularul “Raport de neconformitate și acțiuni corective/preventive”, care va fi prezentat directorului cu asigurarea calității pentru a fi înregistrat în “Registrul rapoartelor de neconformități și acțiuni corective/preventive”.

5.3.3. Fiecare cadru didactic sau student poate face propuneri de îmbunătățire, utilizând formularul “Propuneri de îmbunătățire”, care v-a fi prezentat directorului cu asigurarea calității. Acesta are obligația să analizeze propunerile, împreună cu părțile interesate și să le supună spre aprobare conducerii facultății sau, după caz, conducerii universității.

5.3.3. Pentru a preveni repetarea neconformităților sau a altor situații nedorite pot fi întreprinse următoarele acțiuni, după caz:

- modificarea procesului de prestare a unui serviciu, prin decizia conducerii facultății;
- revizuirea unor specificații referitoare la desfigurarea procesului de instruire, prin decizia conducerii facultății;
- revizuirea sistemului de management al calității prin implicarea responsabilului/directorului calitate.

5.3.4. Pentru acțiuni preventive inițiate sunt stabilite competențele decizionale și responsabilitățile privind planificarea, implementarea și verificarea acestora, astfel încât să se asigure eficacitatea lor de către conducerea facultății, director calitate și șefii de departament/catedre/compartimente implicate, după caz.

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag: 6/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Decanul:

6.1.2. Dispune implementarea acțiunilor corective/preventive stabilite pentru eliminarea cauzelor unor neconformități existente sau potențiale, atunci când acestea necesită alocarea de resurse materiale și/sau umane.

6.1.3. Analizează și aprobă propunerile de îmbunătățire a SMC.

6.2. Prodecanul

6.2.1. Analizează și aprobă acțiunile corective și preventive stabilite pentru domeniul de activitate pe care-l coordonează.

6.3. Responsabilul Directorul cu asigurarea calității

6.3.1. Analizează și evaluează neconformitățile SMC, în vederea inițierii acțiunilor preventive în domeniul coordonat.


6.3.2. Verifică implementarea acțiunilor corective/preventive aprobate, pentru a se asigura că acestea sunt eficiente în raport cu cerințele definite.

6.3.3. Asigură modificarea documentelor SMC, ținând seama de acțiunile corective/preventive implementate.

6.3.4. Înregistrează reclamațiile clienților și "Rapoartele de neconformitate și acțiuni corective/preventive" în "Registrul de rapoarte de neconformitate și acțiuni corective/preventive". Cu prilejul analizei SMC, efectuate de conducerea facultății, prezintă situația acțiunilor corective/preventive stabilite și stadiul implementării lor.

6.3.5. Primește propunerile de îmbunătățire formulate de cadre didactice, studenți și personalul administrativ, analizează aceste propuneri împreună cu decanul și după aprobarea acestora de conducerea facultății, ia deciziile care se impun.

6.4. Șefii de departamente/catedre/compartimente administrative

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag: 7/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

6.4.4. Identifică neconformitățile sau situațiile nedorite și stabilesc acțiunile corective/preventive necesare pentru eliminarea acestora și prevenirea reparației lor în procesele ulterioare.

6.4.1. Stabilesc responsabilitățile și competențele decizionale, la nivelul compartimentului respectiv, pentru aplicarea acțiunilor corective/preventive stabilite.

6.4.2. Se asigură că acțiunile corective și preventive stabilite la nivelul compartimentului sunt finalizate astfel încât să permită eliminarea neconformităților identificate și a celor potențiale.

6.4.3. Prezintă responsabilului directorului cu asigurarea calității "Rapoartele de neconformitate și acțiuni corective/preventive" pentru a fi înregistrate în "Registrul de rapoarte de neconformități și acțiuni corective/preventive.

6.5. Personalul facultății

6.5.3. Aplică acțiunile corective/preventive stabilite.

6.5.4. Formulează propuneri de îmbunătățire a proceselor SMC pe care le prezintă spre analiza responsabilului/directorului cu asigurarea calității.

7. ÎNREGISTRĂRI


7.1. Înregistrarea, difuzarea și păstrarea documentelor referitoare la acțiunile corective/preventive se realizează în conformitate cu procedura "Ținerea sub control a înregistrărilor calității"

8. ANEXE

8.1. Raport de neconformități și acțiuni corective/preventive

8.2. Registru pentru rapoarte de neconformități și acțiuni corective/preventive

8.3. Propuneri de îmbunătățire.

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag: 8/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

FACULTATEA XX


RAPORT DE NECONFORMITATE SI ACȚIUNI CORECTIVE/ PREVENTIVE

Nr...../ data.....

Departament/Catedră/Compartiment administrativ

Descrierea neconformității / situației nedorite și referința:		
Data	Identificată de: (nume, prenume, semnătură)	
Modul de rezolvare a neconformității / situației nedorite:		
Nume:	Semnătura:	Data:
Verificat rezolvarea neconformității / situației nedorite		
Nume:	Semnătura:	Data:
Acțiune corectivă / preventivă:		
Termen:	Responsabil:	Verifică:
Șef compartiment: (nume, semnătura, data)	Decan (Nume, semnătura, data)	
Acțiunea corectivă / preventivă se consideră rezolvată și eficientă (comentarii)		
Responsabil / Director cu asigurarea calității:	Semnătura	Data:

Orice cadru didactic are responsabilitatea de a iniția RNAC-uri.


UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3 Pag: 9/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	

FACULTATEA

Registrul RNAC

Pg.

Nr. Crt.	Data	Sursa (internă/reclamație)	Compartiment	Termen	Observații (stadiul aplicării, semnătura, data)

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_3
	ACTIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag: 10/10 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

FACULTATEA		PROPUNERE DE ÎMBUNĂȚĂȚIRE	
A	IDENTIFICARE		
Referința:			
Document (număr și/sau titlu)			
De la : (nume/compartiment)			
B	Propunere (situație actuală, propunere de îmbunătățire, motivare)		
.....			
C	Compartimente/persoane afectate (se completează de Directorul cu asigurarea calității)		
.....			
D	Poziția compartimentelor/persoanelor afectate (cauze, mod de rezolvare, acțiuni corective)		
.....			
E	Măsuri adoptate (se completează de responsabilul/directorul cu asigurarea calității)		
.....			
Compartiment implicat			
Responsabil aplicare			Termen
Responsabil verificare			
Director calitate (Semnătura/data)		Decan (Semnătura/data)	
F	Verificat aplicarea măsurilor adoptate (Semnătura/data)		
Alte comentarii (dacă este cazul)			
După verificare, formularul se returnează directorului cu asigurarea calității			

Orice cadru didactic/student are responsabilitatea de a face propuneri de îmbunătățire.

După completarea zonelor A și B, **FORMULARUL** se predă directorului cu asigurarea calității.