

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII - UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII, BUCUREȘTI

PROCEDURA GENERALĂ CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM COD PROCEDURĂ: PG-07

Fișier: PG-07.doc

ELABORAT		VERIFICAT		APROBAT	
Funcția	Director DMC	Funcția	Prorector	Funcția	RECTOR
Nume și prenume	Prof. dr. ing. Lidia Niculiță	Nume și prenume	Prof. dr. ing. Laurențiu RECE	Nume și prenume	Prof. univ. dr. ing. Radu Sorin VĂCĂREANU
Semnătura		Semnătura		Semnătura	

Ediția/ Data ediției:	Revizia/ Data reviziei:	Aprobată de C.A. în data de:
4 / martie 2017	0 / martie 2017	

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ - Cod: PG-07 (Fișier: PG-07.doc)
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

CUPRINS

1. SCOPUL PROCEDURII	3
2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII.....	3
3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI UTILIZATE	3
3.1. Definiții	3
3.2. Abrevieri utilizate	3
4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE	4
5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	5
5.1. Generalități.....	5
5.2. Responsabilități	6
5.3. Conținutul procedurii	6
6. ÎNREGISTRĂRI.....	7
ANEXA 1 - SCHEMA LOGICĂ PENTRU TRATAREA SERVICIULUI NECONFORM.....	8
ANEXA 2 9- RAPORT DE NECONFORMITATE RNC (COD PG-07_F-01)	9
ANEXA 3 - REGISTRU DE EVIDENȚĂ A OBSERVAȚIILOR PRIMITE DE LA CLIENȚI (COD PG-07_R-01).....	10
ANEXA 4 - FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII (COD: PG -07_F02)	10

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ - Cod: PG-07 (Fișier: PG-07.doc)
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

1. SCOPUL PROCEDURII

Procedura definește activitățile de identificare și controlare a serviciului presupus neconform pentru a se preveni astfel utilizarea sau livrarea sa neintenționată.

2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII

Procedura se aplică de către personalul din cadrul UTCB implicat în activitățile de identificare, documentare, izolare (atunci când este posibil), evaluare, tratarea serviciului neconform, înștiințarea funcțiilor implicate și reverificarea după înlăturarea neconformității.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI UTILIZATE

3.1. Definiții

Conform Manualului Calității, cod: MC – UTCB, ediția 4, revizia 0.

- Conform SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management a calității. Principii fundamentale și vocabular;
- Acțiune corectivă - acțiune întreprinsă pentru eliminarea unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, posibile, în scopul prevenirii repetării acestora;
- Neconformitate: neîndeplinirea unei cerințe;
- Corecție: acțiune care are ca scop înlăturarea unei neconformități detectate.

Nota 1: O corecție poate fi întreprinsă împreună cu o acțiune corectivă.

Nota 2: O corecție poate fi, de exemplu, refacerea sau reorganizarea.

- RAC – raport de acțiuni corective, cod: PG-09_F-01;
- RNC – raport de neconformitate, cod: PG-07_F-01.

3.2. Abrevieri utilizate

- **UTCB** – Universitatea Tehnică de Construcții București;
- **SMC** – Sistem de management al calității;
- **MC** – Manualul calității UTCB;
- **PS – XX** - Procedură de sistem;
- **PO – XX** - Procedură operațională;
- **IL** – Instrucțiune de lucru;
- **DOC** – Documentație;
- **Ref.** – Referință;
- **ST** – Specificație tehnică;
- **CU** – Carta universității;
- **CEIA** – Codul eticii și integrității academice;
- **ROF** – Regulament de organizare și funcționare;

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ - Cod: PG-07 (Fișier: PG-07.doc)
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

- **CC** – Consiliul calității;
- **RMC** – Responsabili pentru managementul calității;
- **CCPS** – Comisie centrală pe programe de studii;
- **PS** – Plan strategic;
- **PO** – Plan operațional;
- **PC** – Planul calității;
- **OB** – Obiectivele calității;
- **Pr A** – Program de audit;
- **PA** – Plan de audit;
- **COORD** – Coordonator;
- **CA** – Consiliu de administrație;
- **DMC** – Departamentul de Managementul Calității;
- **DDMC** – Director Departament Managementul Calității;
- **P. Pr.** – Propunere de proiect;
- **RACP** – Raport de acțiuni corective și preventive;
- **CATN** – Comisia de analiză și tratare a neconformității;
- **DRI** – Departamentul de Relații Internaționale;
- **DE** – Direcția Economică;
- **DT** – Direcția Tehnică;
- **DRUS** – Direcția Resurse Umane și Salarizare;
- **DMCDI** – Departamentul de Management al Cercetării, Dezvoltării și Inovării.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

- Manualul Calității, cod: MC – UTCB, ediția 3, revizia 0;
- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2008 în domeniul educației;
- SR EN ISO 9004:2010 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor;
- SR ISO 10015:2015 – Managementul calității. Linii directoare pentru instruire;
- SR ISO 10006:2005 – Managementul calității. Linii directoare referitoare la calitatea în managementul proiectului;
- SR ISO 10013:2003 – Linii directoare pentru elaborarea manualului calității;
- SR EN ISO 10007:2005 – Managementul calității. Ghid pentru managementul configurației;
- SR EN ISO 19011:2011 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și /sau al mediului. Tehnici de audit;
- SR ISO 10019:2006 – Linii directoare pentru selectarea consultantilor în sisteme de management al calității și utilizarea serviciilor acestora;
- Legea nr. 1/2011 – Legea educației naționale;
- O.U.G. nr. 75/2005 aprobată prin Legea nr. 87/2006 - privind asigurarea calității educației;

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ - Cod: PG-07 (Fișier: PG-07.doc)
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

- O.G. nr. 57/2002 aprobată și modificată prin Legea 324/2003 - privind cercetarea științifică și dezvoltarea tehnologică;
- Carta Universității Tehnice de Construcții București;
- Planul strategic al UTCB pentru perioada 2015-2019.

5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI

5.1. Generalități

Universitatea tratează produsul neconform prin eliminarea neconformităților detectate pe parcursul derulării procesului de învățământ.

În cazul procesului didactic, produsul este achiziția de informații, capacități și aptitudini, care în practica socială vor face dovada competențelor câștigate. Aceste produse sunt evaluate calitativ prin examinare, colocvii, proiecte etc., în conformitate cu cerințele programelor de învățământ.

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

Identificarea produsului neconform care poate apărea în procesul de selecție și instruire a studenților, se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor și anume:

- controlul efectuat la admitere;
- controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările studenților semestriale/anuale, evaluarea specializărilor și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, a materialelor didactice, auditurile);
- controlul final al activității didactice (evaluarea studenților la finalizarea studiilor – examen de licență/absolvire, procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe);
- controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformitățile depistate de către agenții economici la integrarea absolvenților pe piața forței de muncă.
- regulamentele specifice: *procesul de admitere, procesul didactic, procesul de finalizare studii de licență, procesul de finalizare studii de master, procesul de evaluare a studenților, procesul de urmărire a absolvenților* furnizează date pentru identificarea produsului neconform, indicatorii fiind furnizați de rezultatele la examenele de admitere, de an și finale.

Cauzele obținerii unor produse neconforme (competențe insuficiente) în procesul didactic sunt multiple. Dintre acestea menționăm: admiterea în universități a unor studenți cu un nivel scăzut de cunoștințe sau a unor studenți care nu reușesc să se adapteze și să se integreze sistemului de pregătire universitar, a unei comunicări profesionale deficitare între student și cadrul didactic, a elaborării unor planuri de învățământ și programe analitice necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă, elaborării unei documentații SMC neconformă cu cerințele.

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

Produsele neconforme sunt analizate de persoane autorizate (după caz), ținându-se cont de cerințele de calitate specificate. După examinare și evaluare efecte, aceste persoane decid asupra celor trei cazuri posibile:

- readucerea la conformitate, propunând măsuri corective;
- acceptarea neconformității, propunând autorizarea prin derogare a neconformității;

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ - Cod: PG-07 (Fișier: PG-07.doc)
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

- neconformitatea este critică, în care caz se propune întreruperea procesului în care a fost identificată NC.

Măsurile de corecție pentru intrare în conformitate sunt consemnate în *Raportul de neconformitate*, cod: PG-07_F-01.

Datele din *Raportul de neconformitate* constituie mărimi de intrare pentru procesul de stabilire a acțiunilor corective, documentat în procedura de sistem *Acțiuni corective*, cod: PS-05. Procedura prevede ca pe parcursul tratării neconformității, să se înregistreze stadiul corecției realizate.

Analiza neconformităților și a tendințelor lor de apariție se iau în considerare pentru îmbunătățire și sunt date de intrare pentru analiza efectuată de management, atunci când se au în vedere obiective de reduceri și necesități de resurse.

Tratarea serviciului neconform este prezentată în **Anexa 1**.

5.2. Responsabilități

CA - identifică serviciile neconforme.

Responsabilii de procese:

- identifică și analizează serviciile neconforme;
- formează comisia de tratare a neconformității;
- transmite la CA modul de soluționare a neconformității.

DDMC:

- decide asupra tratării neconformităților SMC;
- prezintă la CA modul de soluționare a neconformităților SMC.

DMC:

- înregistrează neconformitățile referitoare la SMC; înregistrează observațiile primite de la clienți și întocmește "Raportul de neconformitate serviciu";
- documentează neconformitățile;
- urmărește circuitul de analiză-decizie-arhivare.

Comisiile de analiză și tratare ale neconformităților:

- analizează serviciile neconforme;
- urmărește aplicarea deciziei legate de serviciile neconforme;
- efectuează verificări pe parcursul și la finalul elaborării lucrărilor;
- identifică neconformități ca urmare a verificărilor efectuate și le documentează în Procesele-verbale de avizare internă - PVAI.

5.3. Conținutul procedurii

➤ *Identificarea serviciilor neconforme*

Serviciile neconforme sunt identificate - după caz - de către CA / DMC / DMCDI / RMC/ CATN, în urma monitorizării sistemului calității din UTCB.

Observațiile și reclamațiile primite de la clienți sunt analizate și unele dintre ele sunt declarate neconformități ale serviciului și sunt înregistrate și trimise la DMC.

DMC inițiază RNC într-un exemplar.

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ - Cod: PG-07 (Fișier: PG-07.doc)
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

Nota: După caz, în susținerea celor afirmate se pot atașa dovezi în susținerea neconformității. În cazuri deosebite acesta poate propune oprirea prestării serviciului până la rezolvarea situației.

➤ **Evaluarea serviciilor neconforme**

Serviciile neconforme prezentate în RNC se analizează de către CA și distribuită CATN.

CATN evaluează efectele neconformității asupra prestării ulterioare a serviciului și efectuează următoarele activități:

1. Analizează și înscrie cauzele care au generat neconformitatea.
2. Propune corecții și – după caz – acțiunile corective necesare.

Documentațiile constatate neconforme se refac, modul de tratare a neconformităților se stabilește de către CATN, iar în cazul observațiilor primite de la clienți CA analizează și stabilește acțiunile și măsurile necesare soluționării cu termene și responsabilități.

Observațiile și măsurile stabilite sunt înregistrate de DDMC în “Raportul de neconformitate” – RNC, **cod: PG-07_F-01**.

➤ **Eliminarea neconformității**

După analiza RNC, CATN decide:

- 1° Remediere;
- 2° Oprește serviciu.

Aplicarea deciziei aparține funcției unde s-a constatat neconformitatea.

➤ **Verificarea lucrării după eliminarea neconformității**

După rezolvarea neconformităților documentația este supusă din nou verificării în cadrul ședinței CATN.

În urma avizării fără observații, DMC consemnează în “Registrul de evidență a observațiilor primite de la clienți”, **cod: PG-07_R-01** și în “Raportul de neconformitate”, **cod: F-PG-07-01** modul de soluționare a observațiilor.

➤ **Verificarea de asigurare a calității**

DDMC verifică cu ocazia monitorizării sistemului sau ale auditurilor planificate îndeplinirea acțiunilor corective și preventive după care semnează și datează RNC.

Nota: În situația în care corecțiile și acțiunile corective nu sunt finalizate se întocmește un raport de acțiuni corective și preventive (RACP).

Urmărirea RNC pe circuitul de analizare-decizie-arhivare este în responsabilitatea DMC.

După circuitul de analiză și decizie RNC se arhivează la dosarul lucrării respective.

6. ÎNREGISTRĂRI

6.1. Schema logică pentru tratarea serviciului neconform – **ANEXA 1**;

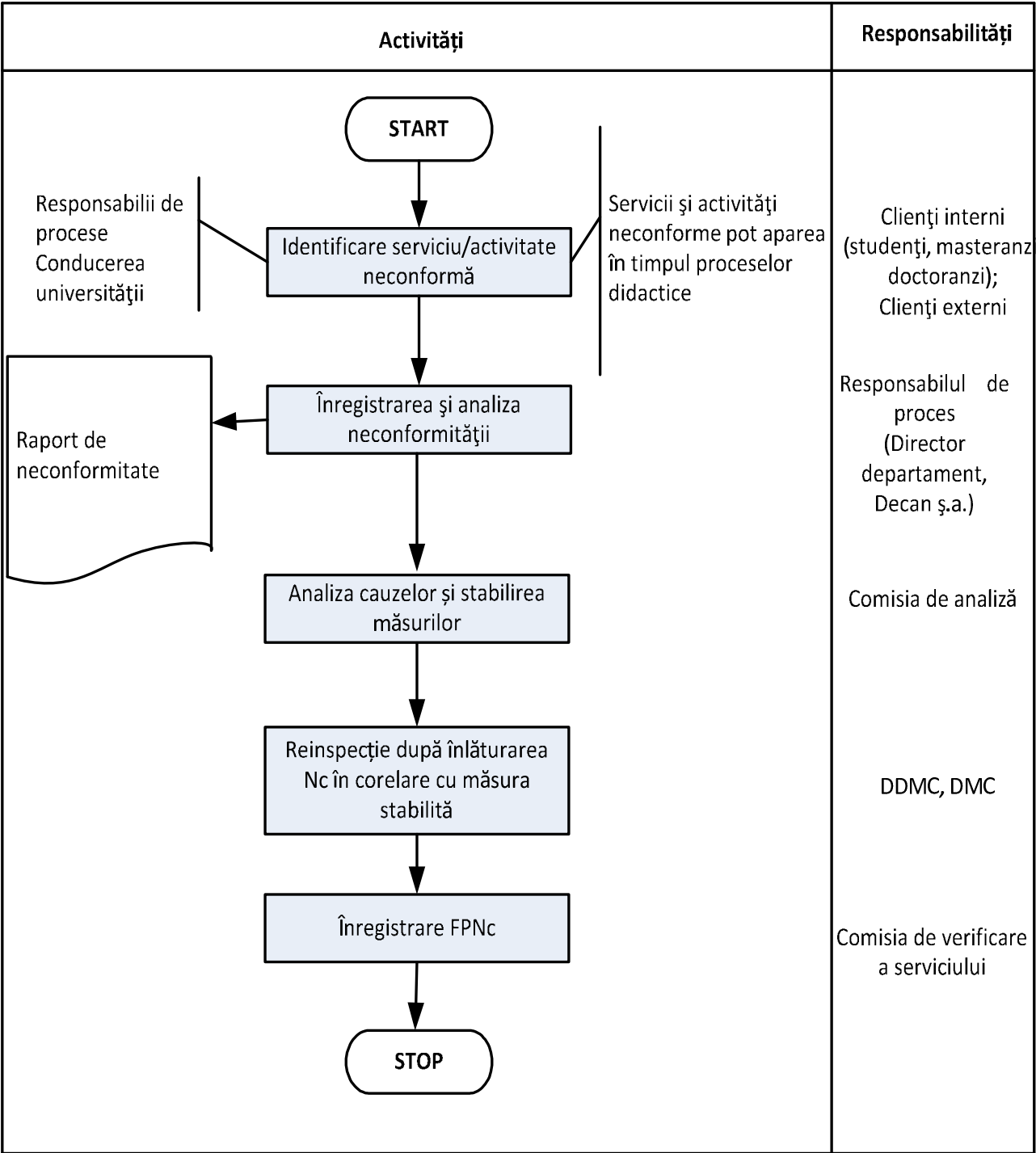
6.2. Raport de neconformitate RNC, **cod: PG-07_F-01** se păstrează la DMC și la RMC o perioadă de trei ani – **ANEXA 2**;

6.3. Registrul de evidență al observațiilor primite de la clienți, **cod: PG-07_R-01** se păstrează la responsabilii cu managementul calității din fiecare facultate, departament ș.a. – **ANEXA 3**.

6.4. – Fișa de evidență a modificărilor și revizuirilor procedurii, **cod: PG-07_F-02** – **ANEXA 6**.

ANEXA 1

SCHEMA LOGICĂ PENTRU TRATAREA SERVICIULUI NECONFORM



ANEXA 2

RAPORT DE NECONFORMITATE RNC (COD PG-07_F-01)

MODEL Raport de neconformitate RNC, cod: PG-07_F-01

<p>1. Denumire facultate / Departament : </p> <p>2. Decan 3. Departament 4. Director de departament..... 5. Responsabil cu managementul calității.....</p>
<p>2. Identificarea neconformității: </p> <p>Întocmit:.....</p>
<p>3. Decizie:..... </p> <p>CA :Data: </p>
<p>4. Evaluarea serviciilor neconforme: Președintele Comisiei de analiză și tratare a neconformității (CATN)..... Data: </p> <p>Cauze :</p> <p>Acțiuni corective propuse: </p> <p>Corecții:</p>
<p>5. Serviciul neconform a fost reverificat și corespunde: </p> <p>Președinte CATN : Data:</p>
<p>6. Verificat îndeplinirea acțiunilor corective: RMC: Data :</p>

PG-07_F-01, ed.4, rev.0

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ - Cod: PG-07 (Fișier: PG-07.doc)
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

ANEXA 3

REGISTRU DE EVIDENȚĂ A OBSERVAȚIILOR PRIMITE DE LA CLIEȚI (COD PG-07_R-01)

MODEL Registru de evidență a observațiilor primite de la clienți, cod: R-PG-07-01

Nr. crt.	Nr. PVAN	Client	Data înregistrării	Observații (neconformități)	Mod de soluționare

PG-07_R-01, ed.4, rev.0

ANEXA 4

FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII (COD: PG -07_F02)

Nr. crt.	Nr. și dată solicitare modificare	Nr. revizie/ dată revizie	Nr. pagină modificată	Verificat	Aprobat
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

PG-07_F-02