

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

### PROCEDURĂ GENERALĂ

### ACȚIUNI PREVENTIVE ȘI CORECTIVE

### COD PROCEDURĂ: PG-09

Fișier: PG-09.doc

	<b>ELABORAT</b>	<b>VERIFICAT</b>	<b>APROBAT</b>
Funcția	Director Departament Managementul Calității	PRORECTOR	RECTOR
Nume și prenume	Prof.univ.dr.ing. Lidia NICULIȚĂ	Prof.univ.dr.ing. Laurențiu RECE	Prof.univ.dr.ing. Radu Sorin VĂCĂREANU
Semnătura			

Copyright © Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate în exclusivitate autorilor și proprietarului UTCB

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

<b>UTC</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PG-09 (Fișier: PG-09.doc)</b>
<b>ELABORAREA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	

## CUPRINS

<b>1. SCOPUL PROCEDURII .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOMENIUL DE APLICARE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI UTILIZATE .....</b>	<b>3</b>
3.1. Definiții .....	3
3.2. Abrevieri utilizate .....	3
<b>4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE .....</b>	<b>4</b>
<b>5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI .....</b>	<b>5</b>
5.1. Generalități.....	5
5.2. Responsabilități .....	6
5.3. Conținutul procedurii .....	6
<b>6. ÎNREGISTRĂRI.....</b>	<b>8</b>
<b>7. DISTRIBUIRE.....</b>	<b>8</b>
<b>8. MODIFICĂRI .....</b>	<b>8</b>
<b>9. ANEXE.....</b>	<b>8</b>
<b>ANEXA 1 - SCHEMA LOGICĂ A PROCESULUI DE TRATARE A ACȚIUNILOR PREVENTIVE/CORECTIVE .....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXA 2 - RAPORT DE ACȚIUNI PREVENTIVE / CORECTIVE (COD PG-06_F-01) .....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXA 3 - REGISTRU DE EVIDENȚĂ A ACȚIUNILOR PREVENTIVE / CORECTIVE (COD PG-06_R-01).....</b>	<b>11</b>
<b>ANEXA 4 - FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII (FSM).....</b>	<b>11</b>

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PG-09 (Fișier: PG-09.doc)
ELABORAREA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	

## 1. SCOPUL PROCEDURII

Procedura descrie metodele utilizate și responsabilitățile din cadrul UTCB pentru:

- a elimina cauza neconformităților potențiale, în scopul de a preveni apariția acestora;
- a stabili acțiuni corective adecvate consecințelor neconformităților apărute.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Domeniul de utilizare îl reprezintă întregul proces de predare-învățare, aceasta însemnând, în primul rând, fiecare activitate didactică în parte în privința dispunerii prompte, a implementării și analizei eficacității acțiunilor potențiale. În cazul examenului de admitere se aplică Regulamentul examenului de admitere pe fiecare facultate.

Se aplică de către personalul responsabil de zonele în care au fost identificate neconformitățile la audituri interne, analiza reclamațiilor, controlul lucrării neconforme, monitorizarea și măsurarea proceselor și lucrărilor.

## 3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI UTILIZATE

### 3.1. Definiții

**Acțiune preventivă** (SR EN ISO 9000:2015): o acțiune întreprinsă pentru a elimina cauza unei potențiale neconformități sau altă potențială situație nedorită.

*Nota 1: Poate exista mai mult decât o cauză pentru o potențială neconformitate.*

*Nota 2: Acțiunea preventivă este luată pentru prevenirea apariției, față de acțiunea corectivă care este luată pentru prevenirea reparației.*

*Nota 3: Acțiunea corectivă este luată pentru prevenirea reparației, față de acțiunea preventivă care este luată pentru prevenirea întâmplării.*

*Nota 4: Există o distincție între corecție și acțiunea corectivă.*

**Corecție** conform SR EN ISO 9000:2015 este acțiunea întreprinsă pentru a elimina o neconformitate detectată.

*Nota 1: O corecție poate fi făcută în conjuncție cu o acțiune corectivă.*

*Nota 2: O corecție poate fi de exemplu reparare sau declarare.*

**Neconformitate** - neîndeplinirea unei nevoi sau așteptări care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

### 3.2. Abrevieri utilizate

- **UTCB** – Universitatea Tehnică de Construcții București;
- **SMC** – Sistem de management al calității;
- **MC** – Manualul calității UTCB;
- **PG – XX** - Procedură de sistem;

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PG-09 (Fișier: PG-09.doc)</b>
<b>ELABORAREA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	

- **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;
- **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;
- **CTSA** – Consiliul tehnico – științific de avizare;
- **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.
- **RACP** - Raport de acțiuni corective/preventive.

#### **4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE**

- Manualul Calității, cod: MC – 04, ediția 4, 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 9001:2015 în domeniul educației;
- SR EN ISO 9004:2010 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor;
- SR ISO 10015:2000 – Managementul calității. Linii directoare pentru instruire;
- SR ISO 10006:2005 – Managementul calității. Linii directoare referitoare la calitatea în managementul proiectului;
- SR ISO/ TR 10013:2003 – Linii directoare pentru elaborarea manualului calității;

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PG-09 (Fișier: PG-09.doc)</b>
<b>ELABORAREA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	

- SR EN ISO 10007:2000 – Managementul calității. Ghid pentru managementul configurației;
- SR EN ISO 19011:2003 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau al mediului. Tehnici de audit;
- SR ISO 10019:2006 – Linii directoare pentru selectarea consultanților în sisteme de management al calității și utilizarea serviciilor acestora;
- Legea nr. 1/2011 – Legea educației naționale;
- Hotărârea Guvernului nr. 457/4 mai 2011 - privind aprobarea Metodologiei-cadru de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante din învățământul superior;
- Ordin nr. 4478/23 iunie 2011 - privind aprobarea standardelor minimale necesare și obligatorii pentru conferirea titlurilor didactice din învățământul superior, a gradelor profesionale de cercetare-dezvoltare și a atestatului de abilitare, pentru domeniile științifice aferente panelurilor pe domenii fundamentale P 1 – Matematică și științe ale naturii, P 2 - Științe inginerești și P 3 - Științe biomedicale din cadrul Consiliului Național pentru Atestarea Titlurilor, Diplomelor și Certificatelor Universitare;
- Hotărârea Guvernului nr. 457/4 mai 2011 - privind aprobarea Metodologiei-cadru de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante din învățământul superior;
- O.U.G. nr. 75/2005 aprobată prin Legea nr. 87/2006 - privind asigurarea calității educației;
- O.G. nr. 57/2002 aprobată și modificată prin Legea 324/2003 - privind cercetarea științifică și dezvoltarea tehnologică;
- ISO/ TR 10017:2003 – Ghid pentru tehnici statistice de măsurare a proceselor;
- Carta Universității Tehnice de Construcții București;
- Planul strategic al UTCB pentru perioada 2012-2015.

## **5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI**

### **5.1. Generalități**

UTCB stabilește acțiuni preventive pentru a elimina cauzele potențialelor neconformități și pentru a preveni apariția lor. Acțiunile preventive și corective sunt corespunzătoare efectelor problemelor potențiale.

Procedura stabilește:

- a) modul de depistare și analiză a neconformităților potențiale și a cauzelor acestora (inclusiv ale reclamațiilor clienților);
- b) cum se determină cauzele neconformităților;
- c) modul de evaluare a necesității de a acționa pentru prevenirea apariției neconformităților;
- d) modul de stabilire și implementare a acțiunilor necesare;
- e) modul de înregistrare a rezultatelor acțiunilor întreprinse;
- f) modul de analiză a acțiunilor preventive întreprinse.

Procesul de analiză a acțiunilor preventive întreprinse în cadrul UTCB, este prezentat, în schema logică din **Anexa 1** de la procedură.

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PG-09 (Fișier: PG-09.doc)
ELABORAREA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	

## 5.2. Responsabilități

**Auditorii, toți angajații implicați în SMC** propun și documentează acțiuni preventive și corective.

### **DDMC:**

- aprobă acțiunile corective/preventive inițiate;
- analizează, periodic eficacitatea și eficiența sistemului de management al calității și stabilește acțiunile corective/preventive necesare.

### **DMC:**

- inițiază și documentează acțiuni preventive și corective urmărind stadiul rezolvării acestora;
- ține evidența acțiunilor preventive și corective inițiate în cadrul DMCDI și Institutului;
- raportează semestrial informațiile referitoare la implementarea și eficiența acțiunilor corective/preventive inițiate;
- confirmă implementarea acțiunilor preventive inițiate.

### **RMC:**

- propune inițierea de acțiuni preventive și corective pentru prevenirea cauzelor neconformităților referitoare la activitățile pe care le coordonează;
- participă la analiza pentru determinarea cauzelor neconformităților apărute în activitățile pe care le conduc, analizează și/sau propun acțiuni preventive și/sau propun acțiuni corective;
- planifică, atribuie autoritatea și responsabilitatea personalului subordonat pentru efectuarea acțiunilor corective/preventive;
- coordonează implementarea acțiunilor preventive și din cadrul compartimentului pentru a se asigura ca aceste acțiuni sunt întreprinse și eficiente;
- participă, după caz, la analiza și evaluarea problemelor calității în vederea inițierii acțiunilor.

### **Personalul executant:**

- răspunde de aplicarea acțiunilor corective/preventive inițiate.

### **Auditorii șefi:**

- Inițiază și documentează acțiuni corective/preventive;
- Urmăresc rezolvarea și eficiența acțiunilor preventive inițiate prin audituri de urmărire.

## 5.3. Conținutul procedurii

➤ **Principalele cauze care pot conduce la inițierea de acțiuni preventive sunt:**

- a) neconformități ale proceselor;
- b) proceduri necorespunzătoare sau inexistente;
- c) neconformități față de procedurile aplicabile;
- d) controlul necorespunzător al serviciului;
- e) planificare necorespunzătoare;
- f) lipsa sau insuficiența instruirii;
- g) condiții de lucru necorespunzătoare;
- h) resurse (umane sau materiale) necorespunzătoare.

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PG-09 (Fișier: PG-09.doc)</b>
<b>ELABORAREA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	

➤ **Sursele principale de informații** sunt următoarele categorii de înregistrări:

- a) înregistrările monitorizărilor și măsurărilor;
- b) înregistrările referitoare la neconformități;
- c) observații din timpul auditurilor;
- d) observații din timpul monitorizării proceselor;
- e) reclamațiile clienților;
- f) observațiile părților interesate;
- g) observațiile și rapoartele întocmite de personal;
- h) rezultatele analizelor efectuate de management;
- i) analiza proceselor;
- j) rezultatele analizelor efectuate de management.

Amploarea oricăror acțiuni preventive/corective este evaluată în funcție de impactul său potențial asupra : obiectivelor, performanțelor, satisfacerea clientului și menținerii certificării SMC din UTCB.

Orice modificări ale documentelor SMC, care rezultă din acțiuni preventive/corective se efectuează, se înregistrează și se implementează pentru a asigura funcționarea eficace a SMC.

➤ **Definirea cerințelor**

▪ Etapele care trebuie parcurse pentru inițierea și implementarea unei acțiuni preventive/corective sunt:

- a) Determinarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora;
- b) Analiza neconformităților, deficiențelor, a altor cauze nedorite, precum și a reclamațiilor, apelurilor, contestațiilor ș.a.;
- c) Evaluarea necesității de acțiuni pentru a preveni apariția neconformităților;
- d) Evaluarea necesității inițierii de acțiuni pentru a se asigura că neconformitățile nu reapar;
- e) Determinarea și implementarea acțiunii necesare;
- f) Înregistrarea rezultatelor acțiunii întreprinse;
- g) Analiza acțiunii preventive/corective întreprinse.

▪ Analiza problemelor referitoare la calitate în vederea inițierii de acțiuni preventive, a căror cauze nu sunt întotdeauna evidente și care necesită extinderea investigațiilor. În acest caz se vor utiliza surse de informații adecvate, cum sunt: analizele managementului, specificațiile produsului, specificațiile tuturor proceselor și operațiilor, înregistrărilor calității, rezultate ale auditurilor și apelurile, contestațiile și reclamațiile clienților. În analiza problemei se utilizează, după caz, și tehnici statistice. Rezultatele analizei sunt înregistrate și difuzate factorilor responsabili.

▪ Inițierea acțiunilor preventive, care se face la un nivel adecvat importanței problemelor potențiale, rezultate în urma evaluării acestora.

▪ Prevenirea repetării în viitor a unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, care pot conduce la:

- a) modificarea unui proces;
- b) revizuirea organigramei, a fișelor posturilor, a documentelor sistemului de management al calității.

▪ Analiza și investigarea cauzelor neconformităților, deficiențelor și a altor situații nedorite, depistate în activitățile efectuate în cadrul organizației se face de factorii responsabili în zona de apariție a neconformității și personal de specialitate, după caz;

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PG-09 (Fișier: PG-09.doc)</b>
<b>ELABORAREA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	

- Investigațiile cauzelor neconformităților în vederea stabilirii celor mai eficiente acțiuni corective se face ținându-se seama de următoarele:
    - a) Modul de apariție;
    - b) Locul de apariție al neconformităților;
    - c) Ce/cine generează neconformitățile;
    - d) Repetabilitatea neconformității (dacă este izolată sau cronică).
  - Propunerea de măsuri pentru eliminarea neconformităților după investigarea cauzelor care le-au determinat. Rezultatele investigației se înregistrează, în Registrul de evidență a acțiunilor corective, **cod: PG-05\_R-01**, se aprobă de către DDMC și se difuzează factorilor de răspundere, pentru aplicarea acțiunilor preventive/corective;
    - Stabilirea acțiunilor corective necesare pentru eliminarea cauzelor neconformităților, evaluarea mărimii acestora, stabilirea de responsabilități și termene, de către RMC din compartimentele implicate în apariția neconformităților și controlul toate măsurile sunt efectuate și eficace. Pentru documentarea acțiunilor corective se utilizează formularul **cod: PG-05\_F-01** "Raport de acțiuni preventive/corective".
- La inițierea acțiunilor preventive/corective sunt stabilite autoritatea și responsabilitatea privind planificarea etapelor, efectuarea și controlul pentru a asigura eficacitatea acțiunilor.
- În acțiunile preventive se asigură monitorizarea efectelor după implementare, în scopul de a asigura că obiectivele sunt satisfăcute.

## 6. ÎNREGISTRĂRI

- Raport de acțiuni preventive / corective, **cod: PG-09\_F-01** - se păstrează la DMC, o perioadă de 3 ani – **ANEXA 2**;
- Registrul de evidență a acțiunilor preventive / corective, **cod: PG-06\_R-01** - se păstrează la DMC, o perioadă de 3 ani - **ANEXA 3**.

## 7. DISTRIBUIRE

Prezenta procedură se distribuie la:

- Responsabilii de proces;
- Șefilor de compartimente.

## 8. MODIFICĂRI

Orice modificare a prezentei proceduri se face pe baza solicitării de modificare și aprobării acesteia de DDMC.

## 9. ANEXE

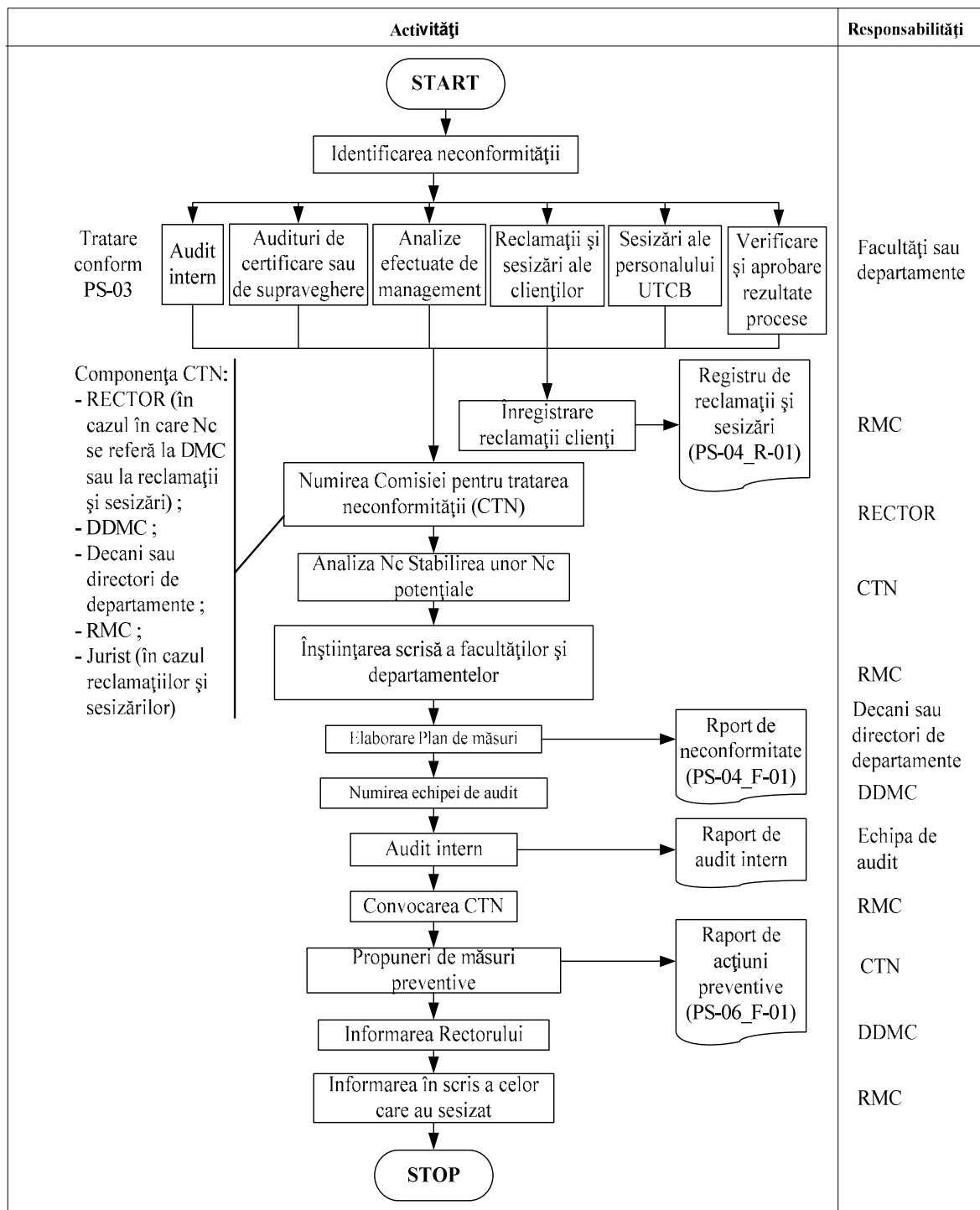
- **ANEXA 1** – Schema logică a procesului de tratare a acțiunilor preventive / corective;
- **ANEXA 2** – Model fișă de înregistrare „Raport de acțiuni preventive / corective (COD: PG-09\_F-01)”;



- ANEXA 3 – Model fișă de înregistrare „Registrul de evidență a acțiunilor preventive / corective (COD: PG-09\_R-01)”;
- ANEXA 4 - Fișă de evidență a modificărilor și revizuirilor (COD: PG-09\_F-02)

## ANEXA 1

### SCHEMA LOGICĂ A PROCESULUI DE TRATARE A ACȚIUNILOR PREVENTIVE SAU ORECTIVE



## ANEXA 2

### RAPORT DE ACȚIUNI PREVENTIVE / CORECTIVE (COD PG-06\_F-01)

MODEL Raport de acțiuni preventive / corective, cod: PG-06\_F-01

<b><u>APROBAT DDMC:</u></b>
<b>1. Elementul/compartimentul/procesul:</b>
<b>2. Documentul de referință:</b>
<b>3. Neconformitatea, deficiența, altă situație nedorită:</b>  <b>Cauza/cauza potențială:</b>  Nume:..... Semnătura:..... Data:.....
<b>4. Corecția/Acțiunea corectivă:</b>  <b>Responsabil:</b> ..... <b>Termen:</b> .....  Nume:..... Semnătura:..... Data:.....
<b>5. Acțiunea preventivă:</b>  <b>Responsabil:</b> ..... <b>Termen:</b> .....  Nume:..... Semnătura:.....  Data:.....
<b>6. Verificat implementarea pct. 4+5:</b> <b>Stadiu:</b>  Nume:..... Semnătura:.....  Data:.....

PG-06\_F-01, ed.4, rev.0

<b>UTCB</b>	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PG-09 (Fișier: PG-09.doc)</b>
<b>ELABORAREA DOCUMENTELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII</b>	

### **ANEXA 3**

## **REGISTRU DE EVIDENȚĂ A ACȚIUNILOR PREVENTIVE / CORECTIVE**

**(COD PG-06\_R-01)**

MODEL Registru de evidență a acțiunilor preventive / corective, cod: PG-06\_R-01

<b>Nr. crt</b>	<b>RL</b>	<b>Client</b>	<b>Nr. raport Ap</b>	<b>Data aplicării Ap/Ac</b>	<b>Auditor</b>	<b>Rezultat</b>

*PG-06\_R-01, ed.4, rev.0*

### **ANEXA 4**

## **FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII (FSM)**

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

*PG-06\_F-02, ed.4*