

**SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE – MEDIU) -
UNIVERSITATEA TEHNICA DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI**

**PROCEDURĂ GENERALĂ
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM**

SR EN ISO 9001:2015; SR EN ISO 14001:2015

COD PROCEDURĂ: PG-07

Fișier: PG 07_CONTROL PRODUS NECONFORM.doc

ELABORAT		VERIFICAT	APROBAT
Funcția	Director Centrul de Managementul Calității	PRORECTOR	RECTOR
Nume și prenume	Lect.univ.dr Marian- Valentin POPESCU	Prof.univ.ing. Laurențiu RECE	Prof.univ.ing. Radu Sorin VĂCĂREANU
Semnătura			

Copyright © Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate în exclusivitate proprietarului UTGB
Prezentul document reprezintă proprietatea UNIVERSITĂȚII TEHNICE DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI
Multiplacarea sau difuzarea se face numai cu acordul C.A.

Ediția/ Revizia	Data reviziei:	Aprobată de C.A. în data de:
6/ 0	Februarie 2023	

FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII

Nr. Crt.	Ediția/ Revizia	Motivul Modificării	Data Difuzării
1	6/0	Elaborare Ediție Nouă, cu includerea aspectelor solicitate de noile standarde SR EN ISO 9001 și SR EN ISO 14001	Februarie 2023
2			
3			
4			
5			

Persoana care a realizat ultima modificare/revizuire în fișă:

- Nume prenume:
- Funcție:
- Data Modificării/ Revizuirii
- Semnătura:

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. Crt.	Nume și Prenume	Funcția în cadrul UTCB	Data Difuzării	Semnătura
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				

CUPRINS

CUPRINS	4
1. SCOPUL PROCEDURII	5
2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII	5
3. ABREVIERI UTILIZATE	5
4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE	6
5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI	7
5.1. Generalități.....	7
5.2. Responsabilități.....	8
5.3. Conținutul procedurii.....	9
6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI	10
7. DISTRIBUIRE	10
8. ANEXE	10

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-07
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

1. SCOPUL PROCEDURII

Procedura definește activitățile de identificare și controlare a produsului / 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 produsului / serviciului neconform, înștiințarea funcțiilor implicate și reverificarea după înlăturarea neconformității.

3. ABREVIERI UTILIZATE

În cadrul procedurii, se vor utiliza termenii și definițiile stabilite în Manualul Sistemului de Management Integrat, cu abrevierile următoare:

- **UTCB** – Universitatea Tehnică de Construcții București;
- **SMI** – Sistem de management integrat (calitate-medi);
- **MSMI** – Manualul Sistemului de Management Integrat al UTCB;
- **PG – XX** – Procedura generală;
- **PO – XX** – Procedura operațională;
- **IL** – Instrucțiune de lucru;
- **DOC** – Documentație;
- **Ref.** – Referință;
- **ST** – Specificație tehnică;
- **F** – Fișă de înregistrare;
- **FSM** – Fișă de evidență a modificărilor și revizuirilor procedurii;
- **CU** – Carta universității;
- **CEIA** – Codul eticii și integrității academice;
- **ROF** – Regulament de organizare și funcționare;
- **CC** – Consiliul calității;
- **CEAC** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
- **RMC** – Responsabili pentru managementul calității;
- **CCPS** – Comisie centrală pe programe de studii;
- **PS** – Plan strategic;
- **PO** – Plan operațional;
- **PC** – Planul calității;
- **OB** – Obiectivele generale ale sistemului de management integrat;
- **Pr A** – Program de audit;
- **PA** – Plan de audit;
- **COORD** – Coordonator;
- **CA** – Consiliul de administrație;
- **IOSUD** – Instituție Organizatoare de Studii Universitare de Doctorat
- **SD** – Școala Doctorală
- **CSUD** - Consiliul Studiilor Universitare de Doctorat
- **CSD** - Consiliul Scolii Doctorale
- **APLR** – Anul Pregătitor pentru Limba Română
- **CMC** – Centrul de Management al Calității;

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-07
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

- **DCMC** – Director Centru de Management al Calității;
- **P. Pr.** – Propunere de proiect;
- **CTSA** – Consiliul tehnico – științific de avizare;
- **CRI** – Centrul de Relații Internaționale;
- **DGA** - Direcția General Administrativă
- **DE** – Direcția Economică;
- **DTA** – Direcția Tehnică și Administrativă;
- **DRUS** – Direcția Resurse Umane și Salarizare;
- **CMCDI** – Centrul de Management al Cercetării, Dezvoltării și Inovării.
- **RNC** – Raport de tratare neconformitate;
- **CATN** – Comisia de analiză și tratare a neconformității

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

Elaborarea Manualului Sistemului de Management Integrat (Ediția 6, Revizia 0) și a procedurilor aferente se bazează pe următoarele standarde și documente de referință:

- 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 EN ISO 9004 : 2018 Managementul calității. Calitatea unei organizații. Îndrumări pentru obținerea unui succes durabil;
- SR EN ISO 19011:2018 Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management;
- SR EN ISO 10007:2000 – Managementul calității. Ghid pentru managementul configurației;
- SR ISO 10015:2000 – Managementul calității. Linii directoare pentru instruire;
- SR ISO 10006:2005 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru managementul calității în proiectare;
- SR ISO 10019:2006 – Linii directoare pentru selectarea consultanților în sisteme de management al calității și utilizarea serviciilor acestora;
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2015 în domeniul educației;
- SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr.1175/2006 privind organizarea studiilor universitare de licență și aprobarea listei domeniilor și specializărilor din cadrul acestora;
- Ordinul nr. 5146/2019 privind aprobarea aplicării generalizate a Sistemului european de credite transferabile;
- Ordonanța Guvernului nr. 57/2002 privind cercetarea științifică și dezvoltarea tehnologică;
- Legea 319/2003 privind statutul personalului de cercetare;
- Legea 288/2004 privind Organizarea studiilor universitare;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- Hotărârea Guvernului nr. 681/2011 privind aprobarea Codului studiilor universitare de doctorat;
- Carta Universității și regulamentele interne aferente acesteia (Descoperă UTCB <https://utcb.ro/descopera/carta-utcb/> și <https://utcb.ro/descopera/regulamente/>).
- Ordin nr. 4478/2011 - privind aprobarea standardelor minimale necesare și obligatorii pentru conferirea titlurilor didactice din învățământul superior, a gradelor profesionale

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-07
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

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. 457/2011 - privind aprobarea Metodologiei-cadru de concurs pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante din învățământul superior;
- Ordinul nr. 5110/2018 – privind aprobarea standardelor naționale minimale pentru acordarea titlului de doctor
- Ordinul nr. 5229/2020 – pentru aprobarea metodologiilor referitoare la acordarea atestatului de abilitare, acordarea titlului de doctor, precum și la soluționarea sesizărilor cu privire la nerespectarea standardelor de calitate sau de etică profesională, inclusiv cu privire la existența plagiatului, în cadrul unei teze de doctorat;
- Ordinul nr. 4621/2020 – Regulament privind organizarea și funcționarea CNATDCU;
- Ordinul nr. 3651/2021 privind aprobarea Metodologiei de evaluare a studiilor universitare de doctorat și a sistemelor de criterii, standarde și indicatori de performanță utilizați în evaluare;
- Hotărârea Guvernului nr. 433/2022 privind aprobarea Nomenclatorului domeniilor și al specializărilor/programelor de studii universitare și a structurii instituțiilor de învățământ superior pentru anul universitar 2022-2023;
- Ordinul nr. 3102/2022 pentru aprobarea Metodologiei-cadru privind organizarea admiterii în ciclurile de studii universitare de licență, de master și de doctorat;
- Hotărârea Guvernului nr. 906/2021 pentru modificarea anexelor nr.1 și 2 la HG 385/2021 privind domeniile și programele de studii universitare de master acreditate și numărul maxim de studenți ce pot fi școlarizați în anul universitar 2021-2022.

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

Identificarea produsului / serviciului 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.

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

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

Măsurile de corecție pentru intrare în conformitate sunt consemnate în Raportul de neconformitate, cod: PG-06_F-05.

Datele din Raportul de neconformitate constituie date de intrare pentru procesul de stabilire a acțiunilor de tratare a riscurilor și oportunităților, documentat în procedura generală Acțiuni pentru Tratarea Riscurilor și Oportunităților, cod: PG-09.

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 schematic în Anexa 1.

5.2. Responsabilități

CA:

- Identifică serviciile neconforme.

Responsabilii de procese:

- Identifică și analizează serviciile neconforme;
- Formează comisia de tratare a neconformității;
- Transmit la CA modul de soluționare a neconformității.

Director (DCMC):

- Decide asupra tratării neconformităților SMI;
- Prezintă la CA modul de soluționare a neconformităților SMI.

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-07
CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM	

Centrul de Managementul Calității (CMC):

- 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;
- Urmăresc 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.

Documentele și înregistrările se întocmesc în concordanță cu dispozițiile interne, iar dacă este necesar și/sau cu cerințele externe/ prevederile legale aplicabile. Aprobarea se consemnează prin semnarea și datarea documentului/ înregistrării.

Responsabilitățile specifice privind întocmirea și gestionarea înregistrărilor privind SMI se regăsesc în procedurile sistemului de management integrat (de sistem sau operaționale), sau în alte documente aplicabile ce descriu activitățile care generează respectivele înregistrări.

Fiecare facultate/departament este responsabilă pentru identificarea, colectarea, evaluarea conținutului, prelucrarea, actualizarea, prezentarea într-o formă îngrijită și punerea la dispoziția persoanelor cu autoritate de control a înregistrărilor SMI.

5.3. Conținutul procedurii

IDENTIFICAREA SERVICIILOR NECONFORME

Serviciile neconforme sunt identificate - după caz - de către CA / CMC / CMCDI / 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 CMC.

CMC inițiază RNC într-un exemplar.

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:

- Analizează și înscrie cauzele care au generat neconformitatea.
- 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 DCMC în “Raportul de tratare a neconformității” – RNC, cod: PG-06_F-05.

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

ELIMINAREA NECONFORMITĂȚII

După analiza RNC, CATN decide:

- Remediere;
- 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, CMC consemnează în “Registrul de evidență a observațiilor primite de la clienți”, cod: **PG-07_F-01** și în “Raportul de tratare a neconformităților”, cod: **PG-06_F-05** modul de tratare și soluționare a neconformităților / observațiilor.

VERIFICAREA DE ASIGURARE A CALITĂȚII

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

În situația în care corecțiile și acțiunile de tratare a neconformității nu sunt finalizate se întocmește un raport de tratare a neconformității (RNC).

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

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

6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI

Înregistrările referitoare la controlul produsului neconform sunt:

- Schema logică pentru tratarea serviciului neconform;
- Raport de tratare a neconformității RNC, se păstrează la CMC și la RMC o perioadă de trei ani;
- Registrul de evidență al observațiilor primite de la clienți, se păstrează la responsabilii cu managementul calității din fiecare facultate, departament.

Înregistrările sunt tratate conform procedurii PG-01 Controlul documentelor și înregistrărilor.

7. DISTRIBUIRE

Prezenta procedură se distribuie următoarelor funcții:

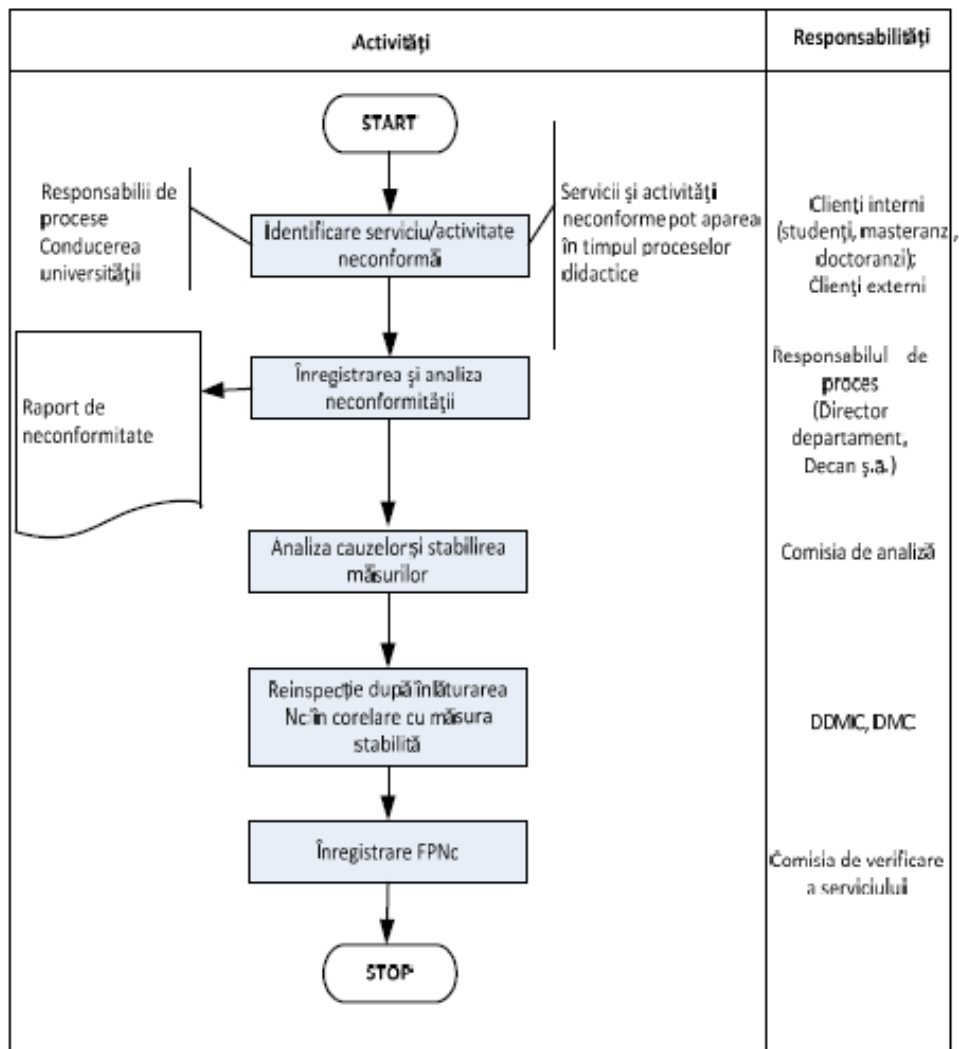
- Responsabilii de proces;
- Șefii de compartimente.

8. ANEXE

- ANEXA 1 – Schema logică pentru tratarea serviciului neconform;
- ANEXA 2 – Registrul de evidență al observațiilor primite de la clienți, cod: PG-07_F-01;
- ANEXA 3 – Raport de tratare a neconformității RNC, cod: PG-06_F-05.

ANEXA 1 – Schema logică pentru tratarea serviciului neconform

SCHEMA LOGICĂ PENTRU TRATAREA SERVICIULUI NECONFORM



ANEXA 2 – Registrul de evidență al observațiilor primite de la clienți

REGISTRUL DE EVIDENȚĂ AL OBSERVAȚIILOR PRIMITE DE LA CLIEȚI

Nr. crt.	Document de transmitere a observației nr. / data	Denumire Client / Companie	Data înregistrării la UTC	Descrierea succintă a observației	Mod de soluționare