

**SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE – MEDIU) -
UNIVERSITATEA TEHNICA DE CONSTRUCTII BUCURESTI**

**PROCEDURĂ GENERALĂ
ACȚIUNI PENTRU TRATAREA RISCURILOR ȘI
OPORTUNITĂȚILOR**

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

COD PROCEDURĂ: PG-09

Fișier: PG 09_ACTIUNI TRATARE RISCURI.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
Multiplicarea 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 140001	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	11
8. ANEXE	11

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-09
ACȚIUNI PENTRU TRATAREA RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR	

1. SCOPUL PROCEDURII

Procedura descrie metodele utilizate și responsabilitățile din cadrul UTCB pentru a trata și elimina cauza neconformităților potențiale, în scopul de a preveni apariția acestora, precum și pentru a stabili acțiuni de tratare adecvate consecințelor neconformităților apărute.

2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII

Domeniul de utilizare îl reprezintă întregul proces de predare-învățare, aceasta însemnând, în primul rând, fiecare activitate didactică în parte în privința disunerii 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. 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-mediul);
- **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

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

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-09
ACȚIUNI PENTRU TRATAREA RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR	

- **CSUD** - Consiliul Studiilor Universitare de Doctorat
- **CSD** - Consiliul Scolii Doctorale
- **APLR** – Anul Pregătitor pentru Limba Română
- **CMC** – Centrul de Management al Calității;
- **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;

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
- ISO/ TR 10017:2003 – Ghid pentru tehnici statistice de măsurare a proceselor;
- 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;

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

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-09
ACȚIUNI PENTRU TRATAREA RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR	

- 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 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 ingineresti 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/programele 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

UTCB stabilește acțiuni preventive pentru a elimina cauzele potențialelor neconformități și pentru a preveni apariția lor, iar acțiunile de tratare 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 de tratare întreprinse.

Procesul de analiză a acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților întreprinse în cadrul UTCB, este prezentat, în schema logică din Anexa 1 de la procedură.

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

UTCB	PROCEDURĂ GENERALĂ – Cod: PG-09
ACȚIUNI PENTRU TRATAREA RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR	

5.2. Responsabilități

Director (DCMC):

- Aprobă acțiunile pentru tratarea riscurilor și oportunităților inițiate;
- Analizează, periodic eficacitatea și eficiența SMI;
- Stabilește acțiunile pentru tratarea riscurilor și oportunităților în cadrul SMI necesare.

Centrul de Managementul Calității (CMC):

- Inițiază și documentează acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților urmărind stadiul rezolvării acestora;
- Ține evidența acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților inițiate în cadrul CMC;
- Raportează anual informațiile referitoare la implementarea și eficiența acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților inițiate;
- Confirmă implementarea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților inițiate.

Responsabil pentru SMC la nivel de facultate sau departament:

- Propune inițierea de acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților, în scopul prevenirii 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 pentru tratarea riscurilor și oportunităților;
- Planifică, atribuie autoritatea și responsabilitatea personalului subordonat pentru efectuarea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților;
- Coordonează implementarea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților din cadrul facultății/ compartimentului/ departamentului/ direcției/ serviciului pentru a se asigura ca aceste acțiuni sunt întreprinse și eficiente;
- Participă, după caz, la analiza și evaluarea problemelor calității în vederea inițierii acțiunilor.

Responsabilii de proces și personalul executant:

- Răspund de aplicarea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților inițiate.

Auditorii șefi:

- - Inițiază și documentează acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților;
- - Urmăresc rezolvarea și eficiența acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților inițiate în cadrul auditurilor.

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.

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

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

Principalele cauze care pot conduce la inițierea de acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților 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;
- i) apariția unor condiții ce pot genera riscuri sau oportunități de dezvoltare în cadrul UTCB.

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 este evaluată în funcție de impactul său potențial asupra : obiectivelor, performanțelor, satisfacerea clientului și menținerii certificării SMI din UTCB.

Orice modificări ale documentelor SMI, care rezultă din acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților se efectuează, se înregistrează și se implementează pentru a asigura funcționarea eficientă a SMI.

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 trata 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 de tratare, 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, înregistrările 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 integrat.
- 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;
- Investigațiile cauzelor neconformităților în vederea stabilirii celor mai eficiente acțiuni pentru tratarea riscurilor 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 acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților, cod: PG-09_F-01, se aprobă de către DCMC și se difuzează factorilor de răspundere, pentru aplicarea acțiunilor;
- Stabilirea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților 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 eficiente. Pentru documentarea acțiunilor de tratare se utilizează formularul cod: PG-06_F-05 “Raport de tratare a neconformității RNC”.

La inițierea acțiunilor pentru tratarea riscurilor și oportunităților sunt stabilite autoritatea și responsabilitatea privind planificarea etapelor, efectuarea și controlul pentru a asigura eficacitatea acțiunilor.

În acțiunile pentru tratarea riscurilor și oportunităților se asigură monitorizarea efectelor după implementare, în scopul de a asigura că obiectivele sunt satisfăcute.

6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI

Înregistrările referitoare la acțiunile pentru tratarea riscurilor și oportunităților sunt:

- Registrul de evidență acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților;
- Raport de tratare a neconformității RNC.

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 – Registrul de evidență acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților, cod: PG-09_F-01;
- ANEXA 2 – Raport de tratare a neconformității RNC, cod: PG-06_F-05;

ANEXA 1 – Registrul de evidență acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților

**REGISTRUL DE EVIDENȚĂ ACȚIUNI PENTRU TRATAREA
RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR**

Nr. crt.	Descriere Acțiune	Responsabil implementare Acțiune	Termen implementare Acțiune	Data identificării necesității Acțiunii	Stadiu de Implementare