

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
Pagina 1 din 11		
Exemplar nr. 1		

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București

PROCEDURA DE SISTEM

ACȚIUNI CORECTIVE

COD: PS 8.5-01

Ediția 2

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

CUPRINS

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
1	Coperta	1
2	Lista edițiilor	2
3	Scop	3
4	Domeniul de aplicare	3
5	Documente de referință	3
6	Definiii și abrevieri ale termenilor	4
7	Decrierea procedurii	4
8	Generalități	4
9	Documente utilizate	5
10	Resurse necesare	5
11	Mod de lucru	5
12	Înregistrări	7
13	Responsabilități	8
14	Anexe și arhivări	8

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU, DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii / operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
0	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Dumitrache Sonia	Economist	12.12.2009	
1.2.	Verificat	Mărgulescu Dumitru	Prorector	15.12.2009	
1.3.	Aprobat	Vasile Emilia	Rector	18.12.2009	

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. crt.	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
0	1	2	3	4
2.1.	Ediția I	x	x	
2.2.	PS/12.12.2009	Procedura completă	Elaborare ediția 2	01.01.2010
	...			
	...			
	...			
	...			
	...			
	...			
2.n.	...			

3. LISTA CUPRINZÂND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură
0	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare						
3.2.	Evidență						
	Arhivare						
3.4.	Coordonare						
3.5.	Informare						

4. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE

Procedura stabilește modul cum se desfășoară și controlează, în Universitatea „Athenaeum” din București, procesul prin care identifică toate cauzele care au determinat produse neconforme, precum și totalitatea acțiunilor prin care cauzele identificate sunt eliminate și se realizează îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate (inițierea, realizarea și urmărirea acțiunilor corective).

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

Prevederile prezentei proceduri au drept scop să asigure:

- Identificarea neconformităților, inclusiv a celor referitoare la cerințele clienților interni și externi;
- 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;
- Stabilirea acțiunilor corective și a celor preventive necesare și verificarea eficacității acestora;
- Informațiile relevante referitoare la acțiunile întreprinse sunt evaluate cu prilejul analizei efectuate de conducerea facultății;
- Precizarea responsabilităților și a competențelor decizionale pentru stabilirea și urmărirea aplicării acțiunilor corective și preventive referitoare la SMC.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

Procedura se aplică în toate compartimentele Universității „Athenaeum” din București.

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ (REGLEMENTĂRI) APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURATE

6.1. Legislația primară

- Ordonanța de urgență nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- Legea învățământului nr. 84/1995 cu modificările și completările ulterioare, republicată în anul 1999;;
- Legea nr. 128/1999 privind statutul personalului didactic;
- Legea nr. 87 din 10.04.2006 pentru aprobarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- H.G. privind organizarea studiilor universitare de licență;
- H.G. privind organizarea și desfășurarea studiilor universitare de masterat;
- Standardele ARACIS privind evaluarea academică;
- Metodologia de evaluare externă, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a ARACIS;
- Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior;
- Carta universității.

6.2. Legislația secundară

- Manualul Calității – MC
- Standarde și recomandări ENQA (European Association for Quality Assurance în Higher Education);
- SR EN ISO 9001:2001 – Sisteme DE management al calității
- SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calității
- SR ISO 8402 /1995 – Managementul calității și asigurarea calității – Vocabular

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

7.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	AUDITUL CALITĂȚII	Examinare sistematică și independentă în scopul de a determina dacă activitățile referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite, precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor.
2.	Acțiunea corectivă	Acțiunea întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte. Acțiunea corectivă vizează problemele existente.

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	CEAC	Comisia de Evaluare si Asigurare a Calitatii;
2.	MC	Manualul Calității;
3.	UATH	Universitatea “Athenaeum” din București
4.	SMQ	Sistemul de management al calității
5	RMQ	Responsabilul cu managementul calității
6	MQ	Managementul calității
7	NC	Neconformitate;
8	MC	Manualul calității din Universitatea „Athenaeum” din București
9	AP	Acțiune preventivă;
10	CC	Consiliul calității ;
11	AC	Acțiuni corective;

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

8.1. Generalități

Informațiile relevante, referitoare la procesele SMC, se înregistrează în conformitate cu procedura "Ținerea sub control a înregistrărilor calității" și sunt analizate pentru a identifica și elimina cauzele neconformităților și a altor situații nedorite, existente sau potențiale.

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;

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

- fișele/registrele 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 față 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.

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

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

8.2. Documente utilizate

Documente interne

- Hotărârea Senatului privind politica și obiectivele calității;
- Manualul Calității;
- Instrucțiunile de lucru;
- Inregistrările;

Documente externe

- documente privind cadrul general de desfășurare a activității în învățământul superior: Legi, Hotărâri de guvern, Ordonanțe, Ordonanțe de urgență, Ordine ale Ministerului Educației și Cercetării;
- instrucțiuni și reglementări naționale și internaționale aplicabile;

8.3. Resurse necesare

8.3.1. Resurse materiale

- program legislativ actualizat;
- computere, laptopuri;
- acces Internet, Intranet;
- abonamente pt. site-uri (de exemplu site-ul IIA)
- abonamente la diferite publicații de specialitate
- birotică + consumabile

8.3.2. Resurse umane

Personalul implicat în cadrul procesului are competența necesară din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței.

Procesul de planificare, instruire și perfecționare, testare și certificare a achiziției de cunoștințe și formarea deprinderi pentru implementarea sistemului de management al calității conform standardelor de referință este reglementat și realizat urmărind realizarea obiectivelor calității.

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

8.3.3. Resurse financiare

Prevederile bugetare ale sumelor necesare privind cheltuielilor de funcționare (materiale consumabile, întreținerea logisticii, cheltuielile aferente drepturilor personalului direct implicat).

8.4. Modul de lucru - derularea operațiunilor și acțiunilor activității

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.

Neconformitățile și alte situații nedorite identificate, se pot referi la: procesul de instruire (proiectarea necorespunzătoare a planurilor de învățământ, modul defectuos de organizare a procesului de instruire și de învățare, evaluarea necorespunzătoare a calității acestui proces, specificații necorespunzătoare, instruirea necorespunzătoare a cadrelor didactice, neglijență 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.

Apariția neconformităților poate avea cauze întâmplătoare sau sistematice, frecvente. Aceste cauze se pot manifesta în activități de prestare și dezvoltare servicii, în activitățile de evaluare și control a calității serviciilor, în implementarea sistemului calității.

Neconformitățile pot fi generate de specificații necorespunzătoare, de instruire neadecvată, de neatenție, de materiale sau echipamente defecte, de organizare și conducere defectuoasă.

Acțiunile corective ce urmează a fi întreprinse, trebuie să țină cont de cauzele care au generat sau pot genera neconformități, dar și de riscurile, costurile și eficiența probabilă a acestora.

Acțiunile corective vor viza atât tratarea efectivă a reclamațiilor sau a neconformităților referitoare la servicii, procese sau la sistemul de management al calității, cât și la înregistrarea cauzelor și luarea măsurilor de eliminare a neconformităților.

În activitățile de dezvoltare a serviciilor, acțiunile corective constau în analizarea, completarea sau modificarea datelor de intrare, precum și a fazelor de verificare și analiza a specificațiilor referitoare la servicii.

În activitatea de prestare servicii, acțiunile corective care vizează elemente sau activități neconforme, presupun reluarea totală sau parțială a unor servicii deja realizate, modificări, modernizări ale proceselor de prestare a serviciilor, îmbunătățirea condițiilor de lucru, instruirea personalului și elaborarea sau modificarea unor instrucțiuni de lucru.

În cazul activităților de supraveghere și evaluare a sistemului de management al calității acțiunile corective se referă la modificarea, actualizarea Manualului Calității sau a unor proceduri, instruirea corespunzătoare a personalului în domeniul asigurării calității.

Acțiunile corective

AC începe cu depistarea unei probleme și presupune luarea măsurilor care elimină sau minimizează efectele și posibilitatea de repetare a NC.

AC presupune, atunci când este posibil, reluarea în întregime sau parțial a serviciului neconform.

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

Când se constată necesitatea unei AC se completează **Fișa de neconformitate (F8.3-01-A1)** care este înaintată șefului compartimentului respectiv. În acest document se precizează și termenul la care acțiunea trebuie implementată.

La primirea **Fișei de neconformitate**, compartimentul vizat analizează neconformitatea, stabilește cauza apariției NC și descrie măsurile luate pentru corectare și prevenirea reapariției acestora. O copie a **Fișei de neconformitate** rămâne la șeful compartimentului și o alta la Consiliul Calității care verifică AC printr-un audit special (pentru problemele deosebite) sau cu ocazia auditurilor periodice.

Din momentul aplicării AC, procesul de prestare a serviciului respectiv este monitorizat pentru a vedea dacă NC este eliminată sau redusă. În această etapă pot fi necesare și alte corecții suplimentare până la eliminarea în întregime a problemelor.

Inițierea unei AC este stabilită de către Consiliul Calității, decani sau șefi de catedră, în următoarele situații:

- auditul intern de evidențiază NC în cadrul unor compartimente sau în funcționarea SMC;
- sistemul calității, procedurile, metodele de lucru utilizate necesită corecții/îmbunătățiri;
- analiza rezultatelor evaluării periodice a modului de desfășurare a serviciilor evidențiază lipsuri sau elemente care trebuie să fie corectate/îmbunătățite;
- există cerere expresă a Consiliului Calității;
- există reclamații din partea clienților.

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 calitate 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 calitate 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.

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

- Pentru acțiunile corective / preventive identificate în formularul "Raport de neconformitate și acțiuni corective/preventive" responsabilitatea verificării implementării și a eficienței acestora revine directorului calitate.

Documentele care evidențiază necesitatea unor AC sunt: rapoartele de audit, rapoartele de inspecție/autoinspecție, fișele de neconformitate, reclamațiile; procesele verbale ale analizei SMC.

9. Responsabilități

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

Rectorul analizează modul de implementare și eficiența acțiunilor corective cu ocazia analizelor periodice ale Sistemului de Management a Calității.

Conducerea UATH analizează periodic eficiența acțiunilor corective întreprinse, decide în privința unor acțiuni corective pentru care sunt necesare costuri deosebite sau modificări organizatorice, stabilește programe de îmbunătățire a calității serviciilor punând accent pe măsurile de prevenire a unor situații nedorite.

Șeful de catedră urmărește și asigură aplicarea corectă a procedurii, analizează reclamațiile și propune soluții de remediere, propune programe de îmbunătățire a calității serviciilor.

Consiliul calității verifică periodic prin audituri interne respectarea procedurii, întocmește Fișe de neconformitate și Fișe de acțiuni corective și le difuzează celor implicați în rezolvarea lor, urmărește și raportează conducerii despre compartimentele, activitățile și serviciile în care au fost necesare AC.

10. Înregistrări

Înregistrarea acțiunilor corective/preventive se face pe formulare și rapoarte așa cum sunt prevăzute: **PS 8.2-01 – Auditul intern al SMQ; PS 8.3-01 – Controlul serviciului neconform** și în **PS 8.5-01 – Acțiuni corective și PS 8.5-02 Acțiuni preventive.**

Aceste înregistrări se păstrează la CC și la compartimentele implicate conform procedurii **PS 4.2-01 – Controlul documentelor și PS 4.2-02 Controlul înregistrărilor.**

11. Anexe

Anexa 1 – **Raport de acțiuni corective/preventive (F 8.5-01-A1)**

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

FORM.	F 8.5-02-A1	Rev. 1
-------	-------------	--------

Universitatea “Athenaeum” din București		RAPORT DE ACTIUNI CORECTIVE/PREVENTIVE* (întocmit în baza RNC nr....., din data					pag.: din:
Nr. crt.	Neconformitatea constatată (conf. RNC) / Cauzele identificate	Corecția și/sau acțiunea corectivă/preventivă stabilită	Responsabil/ Termen rezolvare	Implementat (eliminat cauză)			Controlat MQ
				Da	Nu	Verificat șef dep. (nume, semnătură, dată)	
0	1	2	3	4	5	6	7
Întocmit (nume/semnătură):		Șef departament (nume/semnătură)		AVIZAT Șef Comp. MQ			
*Se poate extinde pe alte pagini similare, semnăturile regăsindu-se doar pe ultima pag.				Primit original la MQ în data			

UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București	ACȚIUNI CORECTIVE	Ediția 2 Nr. de ex 1
		Revizia 2 Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1