

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	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 PREVENTIVE**

**COD: PS 8.5-02**

**Ediția 2**

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	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	8
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	

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	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

1. Procedura descrie sistemul prin care se asigură identificarea neconformităților potențiale și a acțiunilor pentru eliminarea cauzelor acestora, în scopul de a preveni apariția lor.
2. Se descrie modul de identificare a acestor neconformități potențiale, de inițiere și implementare a acțiunilor preventive cât și modul de control și urmărire a aplicării acestora.

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

## 5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

Procedura se aplică tuturor activităților care se desfășoară în UATH și se adresează managementului de la cel mai înalt nivel, șefilor de departamente / catedră și persoanelor desemnate pentru a decide prevenirea apariției unor neconformități potențiale prin eliminarea cauzelor acestora.

## 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.

### DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Manualul Calității UATH

Procedura PS 8.3-01 Controlul produsului neconform

Procedura PS 8.2-01 Auditul intern al SMQ

Procedura PO 7.6-01 Controlul aparatelor de laborator

Procedura PS 4.2-02 Controlul înregistrărilor

Procedura PS 8.5-01 Acțiuni corective

### 6.2. Legislația secundară

- Manualul Calității – MC
- Standarde și recomandări ENQA (European Association for Quality Assurance în Higher Education);
- SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calității
- SR EN ISO 9001:2001 – Sisteme DE management al calității
- SR ISO 8402 /1995 – Managementul calității și asigurarea calității – Vocabular
- ISO 9001:2000

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	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.	<b>AUDITUL CALITĂȚII</b>	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.	<b>AUDITOR</b>	Persoana calificată pentru efectuarea auditurilor calității.
3.	<b>NECONFORMITATE</b>	Reprezintă neîndeplinirea unei cerințe. Prin neconformitate se mai înțelege orice <i>disfuncție</i> care perturbă sau întrerupe în mod durabil desfășurarea normală a unei activități. Orice <i>anomalie</i> sau <i>incident</i> având un caracter repetitiv se consideră neconformitate. Neconformitățile pot fi <i>reale</i> sau <i>potențiale</i> . Neconformitățile potențiale sunt cele identificate, dar nemanifestate.
4.	<b>ACȚIUNEA PREVENTIVĂ</b>	Se referă la eliminarea cauzelor unor neconformități sau a unor situații nedorite posibile, dar care nu s-au manifestat efectiv, în orice etapă a managementului calității.

### 7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	CEAC	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;
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

## 8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

### 8.1. Generalități

Se descrie modul de identificare a acestor neconformități potențiale, de inițiere și implementare a acțiunilor preventive cât și modul de control și urmărire a aplicării acestora.

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

## 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 de deprinderi pentru implementarea sistemului de management al calității conform standardelor de referință este reglementat și realizat urmărind realizarea obiectivelor calității.

### 8.3.3. Resurse financiare

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

## 8.4. Modul de lucru - derularea operațiunilor și acțiunilor activității

Orice persoană care își desfășoară activitatea în universitate și care identifică o neconformitate potențială ia măsuri pentru corectarea și tratarea acesteia, pentru a nu genera neconformități reale. De asemenea, informează șeful direct privind neconformitățile potențiale. Aceștia au datoria de a întreprinde acțiuni preventive pentru a evita apariția neconformităților.

Identificarea neconformităților potențiale se realizează pe baza:

- autosesizărilor personalului;
- analizelor efectuate de senat, decanate, catedre;
- rezultatelor auditurilor;

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

- înregistrărilor managementului calității;
- sesizărilor clienților interni și externi.

Procedura ACȚIUNI PREVENTIVE documentează modul de inițiere, urmărire și finalizare a acțiunilor preventive, responsabilitățile și autoritatea persoanelor implicate în aceste acțiuni. Procedura asigură ținerea sub control a potențialelor neconformități și efectuarea unor analize aprofundate a cauzelor care pot genera aceste neconformități în vederea prevenirii apariției acestora.

### 5.1 Identificarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora

1. Identificarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora pentru serviciile oferite de UATH în procesul educațional și/sau de cercetare se face uzual la analiza cerințelor contractuale și la efectuarea auditurilor interne.
2. Determinarea cauzelor lor este efectuată de regulă de către personalul cu atribuții de verificare/aprobare și monitorizare, dar și de celălalt personal implicat în desfășurarea activităților.
3. Pentru *neconformitățile potențiale de sistem* determinarea cauzelor este realizată de către personalul *compartimentului MQ*.
4. Pentru *neconformitățile potențiale de proces* determinarea cauzelor este efectuată de către personalul din compartimente și de către personalul *compartimentului MQ*.

### 5.2 Evaluarea necesității acțiunilor preventive

Necesitatea inițierii acțiunilor preventive este evaluată (pentru a se asigura prevenirea neconformităților) după cum urmează:

- a) de către catedre / departamente pentru neconformitățile potențiale ale serviciilor, prin personalul responsabil cu verificarea/aprobarea;
- b) de către personalul *compartimentului MQ* (cu ocazia efectuării auditurilor interne) pentru neconformitățile potențiale de sistem;
- c) de către șefii de departament sau *compartimentul MQ* (cu ocazia avizărilor și auditurilor interne) pentru neconformitățile potențiale de proces.

În faza de inițiere se va face o evaluare a impactului posibilelor neconformități asupra costurilor calității, performanțelor serviciului / produsului, asupra securității și satisfacerii clientului, respectiv asupra mediului.

### 5.3 Inițierea acțiunii preventive

1. Inițierea acțiunilor preventive pentru neconformitățile potențiale ale serviciilor sau ale proceselor este efectuată de către *șefii de departamente* și de *CEAC* care descriu în RAC acțiunea de eliminare a cauzelor neconformităților potențiale.

*Acțiunile preventive* se întreprind urmare analizării și utilizării următoarelor surse de informații: procese și operații de lucru care influențează calitatea serviciilor, rapoarte ale auditurilor, înregistrările calității, reclamații ale clienților.

2. Inițierea acțiunilor preventive pentru posibile deficiențe constatate în cadrul SMQ, este realizată de către *responsabilii MQ* din departamente și de către *CEAC*.
3. Înainte de inițierea și planificarea acțiunilor preventive se face o analiză atentă a potențialelor neconformități care să cuprindă:
  - specificațiile produsului sau serviciului;
  - toate procesele, acțiunile realizate;
  - înregistrările calității;

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

- reclamațiile și rapoartele de service;
- metodele statistice specifice;
- rapoartele de audit.

#### 5.4 Implementarea acțiunii preventive

1. Acțiunile preventive se impun în urma identificării potențialelor neconformități de către:
  - a) factorii responsabili cu analiza, verificarea, validarea, aprobarea și avizarea lucrărilor elaborate de departamente;
  - b) *responsabilii cu calitatea și șeful compartimentului MQ*, ca urmare a analizei rapoartelor de neconformitate, a efectuării auditurilor interne, a observațiilor provenite de la departamente sau conducere, a reclamațiilor beneficiarilor etc.
2. *Șefii de departamente* vor stabili, împreună cu alți factori responsabili, acțiunile preventive ce vor fi aplicate de către departamentele respective, prin elaborarea de "*Raport de acțiuni corective/preventive*" (formular cod F 8.5-02-A1).  
Originalele se arhivează la compartimentul MQ, câte o copie transmițându-se în departamentele implicate prin responsabilități.
3. Aplicarea *acțiunilor preventive* stabilite este urmărită de către *responsabilul MQ* al departamentului în cauză și verificată de către *șeful departamentului* respectiv.
4. *Compartimentul MQ* urmărește implementarea acțiunilor preventive stabilite, fie prin verificarea directă (pe măsură ce sunt implementate), fie cu ocazia efectuării auditului intern următor.
5. Persoanele responsabile cu implementarea acțiunilor preventive vor fi: *șeful departamentului MQ, responsabilii MQ* din departamente, *șefii de departamente*.

#### 5.5 Controlul, aplicării și analiza eficienței acțiunilor preventive

1. *Șefii de departamente* împreună cu *responsabilii MQ*, au responsabilitatea urmăririi implementării acțiunilor preventive propuse și controlării dacă acestea sunt încheiate / eficiente.
2. *Șeful compartimentului MQ* ține evidența tuturor *rapoartelor de acțiuni preventive*, efectuează analiza acestora și prezintă în *raportul de audit* și/sau *raportul pentru analiza efectuată de management* nivelul, cauzele posibilelor neconformități precum și acțiunile preventive ce se impun.

Analiza unor neconformități potențiale referitoare la SMC, a căror cauze nu este întotdeauna evidențiată, în vederea inițierii de acțiuni preventive, implica extinderea investigațiilor. În acest caz, în cadrul analizei se vor utiliza surse corespunzătoare de informații, printre care: specificații, reglementări referitoare la procesul de instruire și învățare, înregistrările calității, rezultate ale auditurilor SMC, reclamațiile clienților.

Acțiunile preventive sunt inițiate luând în considerare importanța neconformităților potențiale, rezultată urmare evaluării acestora. De regulă, 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 acțiuni corective/preventive".

Fiecare cadru didactic sau student poate face propuneri de îmbunătățire, utilizând formularul "Propuneri de îmbunătățire", care v-a fi prezentat directorului calitate. Acesta are obligația să analizeze

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

propunerile, împreună cu părțile interesate, și să le supună spre aprobare conducerii facultății sau, după caz, conducerii universității.

Pentru a preveni repetarea neconformităților sau a altor situații nedorite pot fi întreprinse următoarele acțiuni, după caz:

- modificarea procesului de prestare a unui serviciu, prin decizia conducerii facultății;
- revizuirea unor specificații referitoare la desfășurarea procesului de instruire, prin decizia conducerii facultății;
- revizuirea sistemului de management al calității prin implicarea responsabilului/ directorului calitate.

Pentru acțiunile preventive inițiate sunt stabilite competențele decizionale și responsabilitățile privind planificarea, implementarea și verificarea acestora, astfel încât să se asigure eficacitatea lor de către conducerea facultății, director calitate și șefii de departament/ catedre/ compartimente implicate, după caz.

Toate acțiunile preventive care se stabilesc de către managementul calității sunt comunicate fiecărui angajat care își desfășoară activitatea în domeniul în care pot apărea neconformități potențiale.

## **6. RESPONSABILITĂȚI**

### **6.1 Conducerea universității**

Asigură dispunerea măsurilor pentru eliminarea condițiilor contrare calității atunci când acțiunile preventive depășesc autoritatea șefilor de catedre / departamente și a *șefului CEAC*.

### **6.2 Șeful CEAC**

1. Asigură avizarea *rapoartelor de acțiuni preventive*, arhivarea lor (în dosarul pentru RNC/RAC) și distribuirea controlată de copii la departamentele implicate prin responsabilități.
2. Participă alături de membrii *compartimentului MQ*, la identificarea unor posibile neconformități de sistem și la stabilirea acțiunilor preventive necesare.
3. La solicitarea șefilor departamentelor participă la analiza sugestiilor și reclamațiilor clienților referitoare la calitatea serviciilor universitare, selectează pe cele care pot conduce la acțiuni preventive și propune, după caz, astfel de acțiuni.
4. Controlează – cel mai târziu cu ocazia auditului – implementarea acțiunilor preventive și eficiența acestora, consemnând rezultatul în raportul de acțiuni preventive atât pe original și pe copia din departament.

### **6.3 Responsabilii MQ din departamente**

1. Participă la identificarea neconformităților potențiale și la stabilirea acțiunilor preventive.
2. Urmăresc, împreună cu *șeful de departament*, implementarea acțiunilor preventive și eficiența acestora.

### **6.4 Șefii de departamente**

1. Participă alături de compartimentul MQ la identificarea neconformităților potențiale de sistem și la stabilirea măsurilor adecvate de prevenire.
2. Efectuează verificarea modului de implementare a acțiunilor (similar ca la acțiunile corective).
3. Solicită sprijinul *compartimentului MQ* atunci când rezolvarea acțiunilor preventive depășește limita lor de autoritate.

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

## 7. ÎNREGISTRĂRI

1. Se mențin înregistrări referitoare la: posibile neconformități, cauzele apariției acestora, acțiunile preventive, aplicarea și eficiența implementării lor.
2. Înregistrările se regăsesc în *rapoartele de acțiuni corective / preventive* (formular Anexa 1 / F 8.5-02-A1).
3. La nivelul departamentelor se vor respecta principiile generale de colectare, evidență, control și depozitare a înregistrărilor (conform procedurii cod PS-4.2-02).

## 8. ANEXE

Anexa 1. Raport de acțiuni corective / preventive – formular cod F 8.5-02-A1

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	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		<b>RAPORT DE ACȚIUNI CORECTIVE/PREVENTIVE*</b> (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

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” București</b>	<b>ACȚIUNI PREVENTIVE</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 11
		Exemplar nr. 1

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 .....