

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” din București</b>	<b>CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 1 din 9
		Exemplar nr. 1

**UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” din București**

## **PROCEDURA DE SISTEM**

### **CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM**

**COD: PS 8.3-01**

**Ediția 2**

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” din București</b>	<b>CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM</b>	Ediția 2 Nr. de ex 1
		Revizia 2 Nr. de ex 1
		Pagina 2 din 9
		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	6
13	Responsabilități	7
14	Anexe și arhivări	7

### 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				
1.2.	Verificat				
1.3.	Aprobat				

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” din București</b>	<b>CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM</b>	Ediția 2 Nr. de ex 1
		Revizia 2 Nr. de ex 1
		Pagina 3 din 9
		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	
	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

Prezenta procedură stabilește modul cum sunt ținute sub control produsele neconforme.

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” din București</b>	<b>CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 4 din 9
		Exemplar nr. 1

## 5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

Procedura se aplică de toate compartimentele din Universitatea „Athenaeum” din București care dezvoltă sau prestează servicii.

## 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 9001:2008 – 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
- SR ISO 10011-1:1994 Linii directoare pentru auditul sistemelor calității  
Partea 1: Auditarea
- SR ISO 10011-2:1993 – Linii directoare pentru audit sistemelor calității

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” din București</b>	<b>CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 5 din 9
		Exemplar nr. 1

## **7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ**

### **7.1. Definiții ale termenilor**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
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>NECONFORMITATE</b>	Nesatisfacerea cerințelor specificate

### **7.2. Abrevieri ale termenilor**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Termenul</b>	<b>Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul</b>
1.	CEAC	Comisia de Evaluare și 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.	MC	Manualul calității din Universitatea „Athenaeum” din București
8.	NC	Neconformitate
9.	NRCD	Nota de recepție și constatare de diferențe
10.	AC	Acțiuni corective

## **8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE**

### **8.1. Generalități**

Procedura se aplică de toate compartimentele din Universitatea „Athenaeum” din București care dezvoltă sau prestează servicii.

### **8.2. Documente utilizate**

Documente interne

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

- Inregistrările;

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” din București</b>	<b>CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 6 din 9
		Exemplar nr. 1

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, Cercetării și Inovării;
- 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 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 logisticii, cheltuielile aferente drepturilor personalului direct implicat).

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

Neconformitățile se pot referi la:

- Produse/servicii care nu satisfac cerințele specificate în legislație sau care se abat de la prevederile documentelor Sistemului de Management al Calității sau a instrucțiunilor de lucru;
- documentația cu date incomplete sau neconformă cu cerințele specificate.

Identificarea și modul de tratare a neconformităților depind de faza procesului, de locul/activitatea în care acestea sunt identificate.

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” din București</b>	<b>CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 7 din 9
		Exemplar nr. 1

**5.1.** Procedura stabilește reguli generale care să asigure că atunci când un produs/serviciu este identificat ca fiind neconform, el este analizat și tratat astfel ca acesta să nu fie livrat beneficiarului sau, să fie diminuat la maxim impactul acestuia asupra satisfacerii cerințelor legale și ale clienților.

**5.2. NECONFORMITĂȚILE** identificate la inspecția de recepție în urma recepției materialelor aprovizionate se stabilesc de către Comisia de recepție produse aprovizionate.

Aceste produse vor fi marcate prin inscripționare, etichetare sau depozitare în locuri speciale astfel încât ele să fie complet separate de produsele acceptate sau aflate în curs de recepție.

Atunci când sunt semnalate diferențe cantitative în urma recepției, se completează NRCD (Nota de recepție și constatare de diferențe), și se anunță de urgență furnizorul pentru prezentare și remediere, înlocuirea sau returnarea produselor necorespunzătoare.

**5.3. NECONFORMITATE** identificată în timpul prestării serviciului.

Dacă la inspecția pe parcursul prestării serviciului se constată că unele servicii sunt neconforme, acestea sunt identificate/izolate, dacă este posibil, și tratate. Un serviciu neconform va fi analizat de persoanele desemnate pentru a identifica cauza apariției neconformității și după caz se va decide ca el să fie:

- a) remediat sau reluat pentru a satisface condițiile specificate;
- b) acceptat prin derogare;
- c) respins.

Serviciile remediate se vor reinspecta obligatoriu pentru a verifica după remediere conformitatea lor cu cerințele specificate.

## **6. Responsabilități**

**6.1.** Pentru neconformitățile serviciilor executate de diferite compartimente, responsabilitatea revine următorilor factori: Șeful de catedră; Responsabilul cu AQ, Decanilor.

**6.2.** Responsabilitatea pentru neconformitățile identificate în timpul prestării serviciilor o au persoanele care verifică și controlează activitatea prin Audituri interne, inspecții independente și decizii ale Rectorului.

**6.3.** Pentru produsele neconforme identificate la inspecția de recepție, responsabilitatea revine Comisie de recepție, Responsabilului cu aprovizionarea, magazionerului.

## **7. Înregistrări**

**7.1.** Înregistrările privind serviciile neconforme se fac pe formulare tip așa cum se descrie în **“Fișa de neconformitate”** (anexa 1 F 8.3-01-A1).

**7.2.** Înregistrările se realizează de regulă în 2 exemplare, din care unul rămâne în compartimentul în care a fost identificată și tratată NECONFORMITATEA, iar celălalt la RMQ.

<b>UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” din București</b>	<b>CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM</b>	Ediția 2
		Nr. de ex 1
		Revizia 2
		Nr. de ex 1
		Pagina 8 din 9
		Exemplar nr. 1

7.3. Înregistrările privind NECONFORMITATEA identificate la inspecția de recepție (NRCD) – se arhivează de către gestionarul magaziei.

7.4. Înregistrările se păstrează conform procedurii PS 4.2-02 – Controlul înregistrărilor.

## 8. Anexe

Anexa 1 Fișa de neconformitate (F 8.3-01-A1)

Universitatea „Athenaeum” din București

Anexa 1

**F 8.3-01-A1**

## FIȘA DE NECONFORMITATE

Nr. .... din .....

**1. Serviciul unde a fost identificată neconformitatea:**

.....

.....

**2. Descrierea neconformității:**

.....

.....

.....

.....

.....

**3. Cauza neconformității:**

.....  
.....  
.....  
.....

Inspector constatator

Semnătura

**4. ACȚIUNI CORECTIVE**

Șef catedră ..... Data .....

Răspunde

Termen

.....  
.....  
.....  
.....

**5. AC acceptate**

.....  
.....

Organ de control

Semnătura

**VERIFICAREA EFICIENȚEI ACȚIUNILOR CORECTIVE**

Data .....

Persoana desemnată ..... Semnătura .....

Concluzii .....