


UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI  DEPARTAMENTUL (LOCAȚIA) CMCPU	Procedur de sistem Acțiuni corective COD: PS – 85 – 01	Ediția 2
		Revizia 1
		Nr. de ex. 33
		Nr. Pagini 6
		Exemplar nr.

PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE CORECTIVE

RECTOR,
Prof. univ.dr. Ionel DIDEA

Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
1	2	3	4	5
Elaborat	Alin DUMITRACHE	Referent Calitate	25.02.2013	
Verificat	Prof.univ.dr. Ion IORGA SIMAN	Director CMCPU		
	Prof.dr.ing. Sebastian PÂRLAC	Prorector pentru CALITATEA ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTULUI		

UNIVERSITATEA DIN PITESTI	PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE CORECTIVE
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE	COD: PS – 85 – 01

INDICATORUL APROBARILOR ȘI AL REVIZIILOR

Nr. crt.	Revizia / Data aplicării	Numărul capitolului și paginilor revizuite	Conținutul modificării	Nume și prenume			
				Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat

UNIVERSITATEA DIN PITESTI	PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE CORECTIVE
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE	COD: PS – 85 – 01

1.SCOP

Prevederile prezentei proceduri au drept 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 cauzele neconformităților constatate.
- Stabilirea acțiunilor corective necesare și verificarea eficacității acestora.
- Informațiile relevante referitoare la acțiunile întreprinse și evaluate cu prilejul analizei efectuate de conducerea universității.
- Precizarea responsabilităților și a competențelor decizionale pentru stabilirea și urmărirea aplicării acțiunilor corective referitoare la SMC.

2.DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se referă la acțiunile corective desfășurate în cadrul UP pentru eliminarea cauzelor neconformităților constatate privind SMC.

3.DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Manualul calității UP;
- SR ISO 9001:2008 - Quality Management Systems – Requirements;
- Procedura de sistem PG –UPIT-13 – 01 Metodologie de elaborare a regulamentelor, procedurilor și instrucțiunilor de lucru;
- Procedura de sistem PSMC – 42 – 01 Controlul documentelor;
- Procedura de sistem PSMC – 42 – 02 Controlul înregistrărilor calității;
- Procedura de lucru PL – 42 – 03 Documentația SMC;
- Procedura de sistem PSMC – 56 – 01 Analiza efectuată de management;
- Procedura de sistem PSMC – 82 – 02 Auditurile interne;
- Procedura de sistem PSMC – 83 – 01 Controlul neconformităților.

4.DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definiții

Pentru scopul prezentei proceduri se aplică definițiile din *Manualul Calității UP – Secțiunea a 3-a* și *International Standard ISO 9000:2000 – Quality Management Systems – Fundamentals and vocabulary*.

acțiune corectivă – acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.

NOTA 1: Pot exista mai multe cauze pentru o neconformitate.

NOTA 2: Acțiunea corectivă este întreprinsă pentru a preveni reapariția iar acțiunea preventivă este întreprinsă pentru a preveni apariția.

neconformitate – neîndeplinirea unei cerințe.

cerință – nevoie sau așteptare care este declarat, în general implicit sau obligatorie.

4.2. Abrevieri

Pentru scopul prezentei proceduri se aplică prescurtările din *Manualul Calității UP – Secțiunea a 3-a*.

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE CORECTIVE
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE	COD: PS – 85 – 01

5.DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

5.1 Generalități

5.1.1 Informațiile relevante, referitoare la procesele SMC, se înregistrează în conformitate cu procedura de sistem *PSMC-42-02 Înregistrările Calității* și sunt analizate pentru a identifica și elimina cauzele neconformităților și a altor situații existente.

5.1.2. Principalele înregistrări ale calității utilizate în analizele pentru inițierea de acțiuni corective sunt:

- Înregistrări rezultate din activitatea de elaborare/revizuire a planurilor de învățământ, programelor analitice, etc.
- Rapoarte de audit intern și extern referitoare la SMC.
- 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.
- Derogații față de procesul inițial de instruire.
- Procesele verbale referitoare la analizele SMC efectuate de conducerea universității.
- Sesizări și/sau propuneri ale clienților interni și externi referitoare la neconformități ale programului de instruire.
- Acțiunile corective sunt stabilite luând în considerare impactul lor potențial asupra costurilor calității, performanțelor proceselor, imaginea universității, etc.
- Orice modificări ale documentelor SMC care rezultă ca urmare a acțiunilor corective întreprinse se înregistrează și se implementează cu respectarea procedurii de sistem *PSMC-42-01 Controlul documentelor* și a procedurii de lucru *PL-42-03 Documentația SMC*.
- Acțiunile corective inițiate ca urmare a analizei efectuate de conducerea universității sunt tratate în procedura de sistem *PSMC-56-01 Analiza efectuată de management* iar cele inițiate ca urmare a auditurilor interne ale SMC în procedura de sistem *PSMC-82-02 Auditurile interne*.

5.2 Acțiuni corective

Neconformitățile și alte situații nedorite identificate, se pot referi la:

- Procesul de instruire (proiectarea necorespunzătoare a planurilor de învățământ, programelor analitice, modul defectuos de organizare a procesului de instruire și învățare, evaluarea necorespunzătoare a calității acestui proces, instruirea necorespunzătoare a cadrelor didactice, etc).

Documentele SMC.

Identificarea și înregistrarea neconformităților și a altor situații nedorite referitoare la procesul de instruire se fac în conformitate cu procedura de sistem *PSMC-42-02 Înregistrările calității*.

Analiza cauzelor neconformităților și a altor situații nedorite identificate în desfășurarea activităților, la nivelul entităților funcționale ale universității, a sesizărilor și chestionarelor de evaluare a clienților referitoare la aceste neconformități se realizează astfel:

UNIVERSITATEA DIN PITESTI	PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE CORECTIVE
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE	COD: PS – 85 – 01

- efii departamentelor/ catedrelor/ compartimentelor administrative implicate în apariția neconformităților, determină acțiunile corective necesare pentru eliminarea cauzelor acestora, stabilesc responsabilitățile, termene pentru aplicarea acțiunilor respective și se asigură că acestea sunt efectuate și eficiente în raport cu cerințele specificate. Se utilizează *formularul cod F₁ - 85 – 01 Raport de acțiuni corective* care va fi prezentat DDCI pentru a fi înregistrat în *Registrul rapoarte de acțiuni corective formular cod F₂ – 85 – 01*.
- Reclamațiile clienților sunt tratate ca orice neconformitate identificată de personalul universității.
- Pentru toate acțiunile corective inițiate se verifică implementarea și eficiența acestora.
- Pentru acțiunile corective identificate responsabilitatea verificării implementării și a eficienței acestora se face prin audituri interne și revine RMC-EF.

6. RESPONSABILITĂȚI RECTORUL

Dispune oprirea activităților (proceselor) care generează neconformități la propunerea managerilor entităților funcționale și/sau a responsabililor pentru managementul calității.

Dispune implementarea acțiunilor corective stabilite pentru eliminarea cauzelor unor neconformități existente atunci când acestea implic alocarea de resurse materiale și/ sau umane, analizează și aprobă documentele SMC.

RMC-U/DDCI

Dispune implementarea acțiunilor corective pentru neconformitățile din sistem și fixează termene de implementare a acestora.

Centralizează informațiile privind procesele neconforme în vederea identificării cauzelor care le-au generat.

Centralizează informațiile privind analizele proceselor desfășurate în cadrul entităților, rezultatele auditurilor, reclamațiile și chestionarele de evaluare a clienților, efectuează analize pentru stabilirea cauzelor care le-au produs și inițiază acțiuni corective în vederea eliminării deficiențelor semnalate.

Asigură modificarea, difuzarea și arhivarea documentelor SMC.

Propune efectuarea instruirilor în entitățile funcționale angrenate în implementarea acțiunilor corective.

RMC-EF

Analizează și aprobă acțiunile corective stabilite pentru domeniul de activitate pe care-l coordonează.

Entitățile funcționale

Implementează acțiunile corective dispuse și colaborează cu DCI în vederea soluționării lor la

Pot iniția acțiuni corective cu avizul RMC-EF și aprobarea RMC-U și pot controla implementarea acestora pentru a se asigura că sunt eficiente.

UNIVERSITATEA DIN PITESTI	PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE CORECTIVE
CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE	COD: PS – 85 – 01

7. ÎNREGISTRĂRI SPECIFICE

Raport de acțiuni corective
Registru Rapoarte de acțiuni corective

8. ANEXE ȘI FORMULARE

8.1 Formulare
F₁-85-01 Raport de acțiuni corective
F₂-85-01 Registru Rapoarte de acțiuni corective

9. LISTA DE DIFUZARE

1. Rectorat
2. Senat
3. Departamentul pentru Evaluarea și Asigurarea Calității DEAC
4. Prorector pentru Calitatea Invățământului
5. Prorector pentru Cercetare Științifică și Competitivitate
6. Prorector pentru Colaborare Internațională și Politici de Informatizare
7. Prorector pentru Relații cu Studenții, Absolvenții și Mediul Socio-Economic
8. Centrul pentru Studii Universitare de Doctorat
9. Direcția Generală Administrativă
10. Facultatea de Științe
11. Facultatea de Litere
12. Facultatea de Mecanică și Tehnologie
13. Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare
14. Facultatea de Teologie Ortodoxă
15. Facultatea de Științe Economice
16. Facultatea de Științe Juridice și Administrative
17. Facultatea de Educație Fizică și Sport
18. Facultatea de Matematică - Informatică
19. Facultatea de Științe Socio - Umane
20. Facultatea de Științe ale Educației
21. Centrul pentru Managementul Calității și Programe Universitare
22. Centrul pentru Invățământ cu Frecvență Redusă
23. Centrul pentru Invățământ Pre- și Postuniversitar
24. Centrul pentru Dezvoltare Universitară
25. D.P.P.D.
26. Institutul de Cercetare
27. Institutul de Formare și Performanță Muntenia
28. Centrul pentru Dezvoltare Sisteme și Aplicații Software
29. Centrul pentru Cooperare Internațională
30. Centrul pentru Proiecte și Studii Europene
31. Centrul pentru Consiliere și Orientare Profesională, Monitorizarea Inserției pe Piața Muncii
32. Centrul pentru Colaborare cu Absolvenții și Mediul Socio-Economic
33. Biroul Marketing, Comunicare și Relații Publice
34. Compartimentul Juridic