


UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI  DEPARTAMENTUL (LOCAȚIA) CMCPU	Procedur de sistem	Ediția 2
	Acțiunile preventive	Revizia 1
	COD: PS – 85 – 02	Nr. de ex. 33
		Nr. Pagini 7
	Exemplar nr.	

PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE PREVENTIVE

RECTOR,
Prof. univ.dr. Ionel DIDEA

Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5
Elaborat	Alin DUMITRACHE	Referent Calitate	25.09.2013	
Verificat	Prof.univ.dr. Ion IORGA SIMAN	Director CMCPU		
	Prof.dr.ing. Sebastian PÂRLAC	Prorector pentru CALITATEA ÎNVĂȚĂMÂNTULUI		

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE PREVENTIVE
DEPARTAMENTUL PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII (DEAC)	COD: PS – 85 – 02

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 PITEȘTI	PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE PREVENTIVE
DEPARTAMENTUL PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII (DEAC)	COD: PS – 85 – 02

1.SCOP

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 depista și elimina cauzele neconformităților potențiale;
- Stabilirea acțiunilor preventive necesare și verificarea eficacității acestora;
- Informațiile relevante referitoare la acțiunile întreprinse și evaluate cu prilejul analizei efectuate de managementul executiv al universității;
- Precizarea responsabilităților și a competențelor decizionale pentru stabilirea și urmărirea aplicării acțiunilor preventive referitoare la SMC.

2.DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se referă la acțiunile preventive desfășurate în cadrul UP pentru a asigura menținerea conformității SMC cu cerințele specificate.

3.DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 3.1.ISO 9001:2008 - Quality Management Systems – Requirements
- 3.2.Procedura de sistem PG –UPIT- 13- 0 Controlul documentelor
- 3.3.Procedura de sistem PG –UPIT- 13- 0 Controlul înregistrărilor calității
- 3.4.Procedura de lucru PG –UPIT- 13- 0 Documentația SMC
- 3.5.Procedura de sistem PG –UPIT- 13- 0 Analiza efectuată de management
- 3.6.Procedura de sistem PG –UPIT- 13- 0 Auditurile interne
- 3.7.Procedura de sistem PG –UPIT- 13- 0 Controlul neconformităților

4.DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Termeni și definiții

acțiune preventivă – acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite

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

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

neconformitate – neîndeplinirea unei cerințe.

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

Abrevieri

UPIT: Universitatea din Pitești

SMC: Sistem de management al calității

CMCPU: Centrul de Management al Calității și Programe Universitare

RMC: Responsabil de managementul calității

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE PREVENTIVE
DEPARTAMENTUL PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII (DEAC)	COD: PS – 85 – 02

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

Generalități

Informațiile relevante, referitoare la procesele SMC, se înregistrează în conformitate cu procedura de sistem PG –UPIT- 13- 0 *Controlul înregistrărilor calității* și sunt analizate pentru a identifica cauzele neconformităților potențiale.

Principalele înregistrări ale calității utilizate în analizele pentru inițierea de acțiuni preventive sunt:

- Înregistrări rezultate din activitatea de elaborare/revizie 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 managementul executiv al universității.
- Sesizări și/sau propuneri ale clienților interni și externi referitoare la neconformități ale programului de instruire.

Acțiunile preventive sunt stabilite luând în considerare impactul lor potențial asupra costurilor calității, performanțelor proceselor, satisfacerii cerințelor clienților, imaginea UP, etc.

Orice modificări ale documentelor SMC care rezultă ca urmare a acțiunilor preventive întreprinse se înregistrează și se implementează cu respectarea procedurii de sistem PG –UPIT- 13- 0 *Controlul documentelor* și a procedurii de lucru PG –UPIT- 13- 0 *Documentația SMC*.

Acțiunile preventive inițiate ca urmare a analizei efectuate de managementul executiv al universității sunt tratate în procedura de sistem PG –UPIT- 13- 0 *Analiza efectuată de management* iar cele inițiate ca urmare a auditurilor interne ale SMC în procedura de sistem PG –UPIT- 13- 0 *Auditurile interne*.

Acțiuni preventive

Analiza unor neconformități potențiale referitoare la SMC, a căror cauză nu este întotdeauna evidențiată, în vederea inițierii de acțiuni preventive, implică 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
- Chestionar de evaluare a satisfacției clienților

Acțiunile preventive sunt inițiate luând în considerare importanța neconformităților potențiale ca urmare a evaluării acestora. De regulă, se utilizează *formularul cod F₁ - 00 - 00 Raport de acțiune preventiv*, care va fi prezentat CMCPU pentru a fi înregistrat în *Registrul rapoarte de acțiuni preventive formular cod F₂- 00 – 00*.

Fiecare cadru didactic sau student poate face propuneri de îmbunătățire, propuneri care vor fi prezentate CMCPU. CMCPU are obligația să analizeze propunerile, împreună cu părțile interesate și să le supună spre aprobare conducerii universității.

UNIVERSITATEA DIN PITESTI	PROCEDURA PRIVIND ACIUNILE PREVENTIVE
DEPARTAMENTUL PENTRU EVALUAREA I ASIGURAREA CALIT II (DEAC)	COD: PS – 85 – 02

Pentru a preveni repetarea neconformit ilor sau a altor situa ii nedorite pot fi întreprinse urm toarele aciuni, dup caz:

- Modificarea procesului de prestare a unui serviciu, prin decizia conducerii UP
- Revizuirea unor specifica ii referitoare la desf urarea procesului de instruire, prin decizia conducerii UP
- Revizuirea SMC prin implicarea RMC-F, CMCPU i RMC-U.

Pentru aciunile preventive ini iate sunt stabilite competen ele decizionale i responsabilit ile privind planificarea, implementarea i verificarea acestora, astfel încât s se asigure eficacitatea lor de c tre conducerea UP, RMC-U, CMCPU, RMC-F sau alte compartimente implicate, dup caz.

6. RESPONSABILIT I RECTORUL

Dispune implementarea aciunilor preventive stabilite pentru eliminarea cauzelor unor neconformit i poten iale, atunci când acestea implic alocarea de resurse materiale i/ sau umane.

Analizeaz i aprob propunerile de îmbun t ire a SMC.

RMC-U/DDCI

Analizeaz i evalueaz neconformit ile SMC, în vederea ini ierii aciunilor preventive.

Centralizeaz informa iile privind propunerile de îmbun t ire împreun cu p r ile interesate i le supune spre aprobare conducerii universit ii.

Centralizeaz informa iile privind analizele proceselor desf urate în cadrul entit ilor func ionale, rezultatele auditurilor, reclama iile i chestionarele de evaluare a clien ilor, efectueaz analize în urma c rora ia deciziile care se impun.

Asigur modificarea, difuzarea i arhivarea documentelor SMC.

Propune efectuarea instruirilor în entit ile func ionale angrenate în implementarea aciunilor preventive.

RMC-EF

Analizeaz i aprob aciunile preventive stabilite pentru domeniul de activitate pe care-l coordoneaz .

ENTIT ILE FUNC IONALE

Implementeaz aciunile preventive dispuse i colaboreaz cu (CEAC) în vederea solu ion rii lor la termenele stabilite.

Pot ini ia aciuni preventive cu avizul RMC-EF i aprobarea RMC-U/CEAC i pot controla implementarea acestora pentru a se asigura c sunt eficace.

7.ÎNREGISTR RI SPECIFICE

Raport de aciuni preventive

Registru Rapoarte de aciuni preventive

8..ANEXE

F₁-00-02 Raport de aciuni preventive

F₂-00-02 Registru Rapoarte de aciuni preventive

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI	PROCEDURA PRIVIND ACȚIUNILE PREVENTIVE
DEPARTAMENTUL PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII (DEAC)	COD: PS – 85 – 02

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

UNIVERSITATEA DIN PITESTI	PROCEDURA PRIVIND AC IUNILE PREVENTIVE
DEPARTAMENTUL PENTRU EVALUAREA I ASIGURAREA CALIT II (DEAC)	COD: PS – 85 – 02

ANEXA 1

UNIVERSITATEA DIN PITESTI

RAPORT DE AC IUNI CORECTIVE / PREVENTIVE

Nr.	Neconformita tea constatat / cauzele identificate	Ac iunea preventiv / corectiv	Responsabil/ Termen de rezolvare	Implementat / eliminate cauza			Controlat P-CI
				Da	Nu	Verificat director departament	
0	1	2	3	4	5	6	7

Întocmit:
Nume/ Semn tura

Director departament
Nume/ Semn tura

AVIZAT
Prorector C.I.
Nume/ Semn tura