



**UNIVERSITATEA „VASILE ALECSANDRI”
DIN BACĂU**

**CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI
NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI
CORECTIVE ȘI PREVENTIVE**

COD: PS 03

PROCEDURĂ DE SISTEM

**RECTOR,
PROF.UNIV.DR. ING. VALENTIN NEDEFF**

	Prenumele și numele	Semnătura
Reprezentantul Managementului	Prof. univ. dr. ing. Gheorghe PINTILIE	
Elaborat	Șef lucr. dr. ing. Mirela PANAINTE	

EDIȚIA: 2

REVIZIA: 0 1 2 3 4 5

EXEMPLAR NR.:

**Intră în vigoare începând cu data de 02.02.2012, prin aprobarea în Ședința Senatului
Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău**

**PREZENTA DOCUMENTAȚIE ESTE PROPRIETATEA UNIVERSITĂȚII „VASILE ALECSANDRI” DIN BACĂU.
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA ACESTEIA FĂRĂ APROBAREA SCRISĂ A EMITENTULUI**

ESTE INTERZISĂ, CONFORM LEGII 8/1996.

- Document controlat -

	PROCEDURĂ DE SISTEM		Cod document PS 03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE		Pag./Total pag.	1/14
			Data	02.02.2012
			Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

LISTA REVIZIILOR

Simbol revizie	Ediție/ Revizie/	Cap./ Pag./ Paragr.	Conținutul reviziei	Responsabilități		
				Elaborat	Verificat	Aprobat

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	2/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

1 **SCOP**

Prezenta procedură are drept scop să asigure:

- activitățile efectuate pentru determinarea (stabilirea cu precizie), documentarea, evaluarea, separarea, tratarea neconformităților;
- activitățile pentru identificarea, documentarea, evaluarea, separarea, tratarea produselor și serviciilor neconforme;
- înștiințarea funcțiilor sau părților implicate pentru a se asigura că nu este permisă utilizarea sau livrarea neintenționată a produselor/ serviciilor neconforme cu condițiile specificate;
- adoptarea unor măsuri în vederea reducerii oricărui impact/risc;
- tratarea, analizarea și identificarea soluțiilor de rezolvare a problemelor legate de mediu și SSO și SMSA;
- identificarea neconformităților potențiale și documentarea acestora pentru a asigura că nu mai apar;
- identificarea și analizarea tuturor informațiilor referitoare la procesele Sistemului Integrat de Management, pentru a determina și elimina cauzele neconformităților constatate sau pentru a depista și elimina cauzele neconformităților potențiale;
- realizarea unui sistem de muncă mai sănătos și mai sigur, îmbunătățirea continuă a performanțelor;
- stabilirea de acțiuni corective și preventive necesare și verificarea eficacității acestora;
- precizarea responsabilităților și competențelor decizionale pentru stabilirea și urmărirea aplicării acțiunilor corective și preventive referitoare la Sistemul integrat de management.

Procedura se aplică de către RM/DM/RCMSSO/ RMSA, personalul responsabil de activitățile care influențează calitatea serviciilor (tot personalul didactic), comisiile de recepție, personalul din hala de producție, laboratoare, cantină, serviciul social etc.

2 **DOMENIU**

Procedura se referă la activitățile efectuate pentru determinarea, documentarea, evaluarea, separarea, tratarea produselor/serviciilor neconforme, acțiunile corective desfășurate în cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău pentru eliminarea cauzelor neconformităților constatate în ceea ce privește procesele și la acțiunile preventive întreprinse pentru a asigura menținerea conformității Sistemului integrat de management cu cerințele specificate; tratarea, analizarea și identificarea soluțiilor de rezolvare a problemelor legate de mediu, SSO și SMSA adoptarea unor măsuri în vederea reducerii oricărui impact/ risc.

3 **DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

- SR EN ISO 9000:2006 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9001: 2008 Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR ISO IWA 2:2009. Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2008 în domeniul educației;

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	3/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA, 2005;
- SR EN ISO 14001:2005 – Sisteme de management de mediu. Specificații, cu ghid de utilizare;
- SR ISO 14050: 2010 - Management de mediu. Vocabular;
- SR OHSAS 18001: 2008 – Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe;
- SA 8000:2008. Certificarea sistemelor de management al responsabilității sociale;
- Legea nr.319/ 14.07.2006 – Legea securității și sănătății în muncă;
- H.G. nr. 955/2010 – pentru modificarea și completarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1.425/2006;
- Ordin MFP nr. 946/2005, modificat de Ordinul MFP nr. 1389/2006 pentru aprobarea Codului controlului intern, cuprinzând standardele de management/control intern la entitățile publice și pentru dezvoltarea sistemelor de control managerial;
- OG nr. 119/1999 privind controlul intern și controlul financiar preventiv republicată
- SR EN ISO 22000:2005 - Sisteme de management al siguranței alimentelor – Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar;
- SR ISO/TS 22004:2005 - Sisteme de management al siguranței alimentului. Recomandări de aplicare pentru ISO 22000:2005;
- SR EN ISO 22005:2007 - Trasabilitatea în lanțul alimentar. Principii generale și cerințe fundamentale pentru proiectarea și implementarea sistemului;
- Regulamentul (CE) nr. 852/2004 privind igiena produselor alimentare;
- Regulamentul (CE) nr. 853/2004 de stabilire a normelor specifice de igienă privind igiena produselor alimentare;
- Regulamentul (CE) nr. 2073/2005 privind criteriile microbiologice pentru produsele alimentare;
- Legea nr.150 din 2004 - privind siguranța alimentară;
- Hotărâre nr. 924 din 11/08/2005 privind aprobarea Regulilor generale pentru igiena produselor alimentare
- MSIM - 01 Manualul sistemului integrat de management (calitate, mediu, Sănătate și securitate ocupațională);
- MSMSA – 01 Manualul sistemului de management al siguranței alimentelor;
- PS 01 Controlul documentelor și al înregistrărilor;
- PS 02 Audit intern;
- PS 05 Aspecte de mediu, metodologia de stabilire a impactului asupra mediului;
- PS 04 Prevederi legale și alte cerințe aplicabile, evaluarea conformării cu cerințele legale și alte cerințe;
- PO 05 Analiza efectuată de management
- PO 08 Evaluarea satisfacției clienților și a altor părți interesate

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	4/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

- R-01.03 Codul de etică al Universității

4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Compartiment – orice structură organizatorică din cadrul Universității (facultate, departament, serviciu, catedră etc.);

Proces – o activitate sau un ansamblu de activități care utilizează resurse, condusă (conduce) astfel încât să permită transformarea elementelor de intrare în elemente de ieșire;

Neconformitate – neîndeplinirea unei cerințe;

Corecție – acțiune de eliminare a unei neconformități determinate;

Incident - eveniment legat de muncă ce a generat sau ar fi putut genera o rănire sau o îmbolnăvire profesională sau deces;

Risc - combinație a probabilității de apariție a unui eveniment periculos sau expunerii la acesta și a severității rănirii sau îmbolnăvirii profesionale, care poate fi cauzată de eveniment sau de expunerea la acesta;

Evaluare risc - proces de estimare a riscului, care rezultă dintr-un pericol, ținând seama de caracterul corespunzător al oricăror controale existente și de luare a deciziei asupra faptului că riscul este sau nu este acceptabil;

Client – persoană, grup de persoane, cu responsabilități, autoritate și relații determinate sau persoană care primește un produs;

Pericol pentru siguranța alimentului – agent biologic, chimic sau fizic prezent în produsul alimentar, sau stare a produsului alimentar, cu potențial de a determina un efect negativ asupra sănătății;

Punct de control – orice etapă a procesului de fabricație în care trebuie exercitat un anumit grad de control, dar în care pierderea controlului nu conduce la periclitarea sănătății sau vieții consumatorului;

Punct critic de control – etapă de siguranță a alimentului în care se poate realiza controlul și care este esențială pentru a prevenii sau elimina un pericol alimentar sau de a-l reduce la un nivel acceptat;

Verificare – utilizarea unor teste suplimentare și/sau a unei treceri în revistă a înregistrărilor monitorizării, realizate pentru a determina dacă sistemul HACCP este aplicat, dacă funcționează conform planului și dacă monitorizarea este realizată efectiv și eficient;

Măsură de control – acțiune sau activitate care poate fi folosită pentru a prevenii sau elimina un pericol alimentar sau pentru a-l reduce până la un nivel acceptabil. Definițiile celorlalți termeni utilizați sunt conform SR EN ISO 9000:2006, SR ISO 14050, OHSAS 18002 și SR EN ISO 22000:2005, MSIM și SMSA.

4.2 Abrevieri

SIM - Sistemul integrat de management;

SMSA – Sistem de management al siguranței alimentelor;

CEACU – Comisia de evaluare și asigurare a calității din Universitate;

RM – Reprezentantul managementului;

DM – Departamentul de management;

RNACP – Raport de neconformitate, acțiuni corective și preventive;

MECTSI – Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului;

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	5/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

DGA – Direcția Generală Administrativă;

I – Instrucțiune;

F – Formular;

R- Regulament;

RN – Registrul neconformităților;

RCMSSO – Responsabil pe probleme de calitate, mediu, sănătate și securitate a ocupației din compartiment;

RMSA – Reprezentantul managementului siguranței alimentelor;

DSV – Direcția Sanitar Veterinară;

APM – Agenția pentru Protecția Mediului;

GNM – Garda Națională de Mediu;

ITM – Inspectoratul Teritorial de Muncă;

UB – Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău.

CP – Punct de control;

HACCP – Hazard Analysis Critical Control Point (Analiza Hazardelor și a Punctelor Critice de Control);

CCP – Punct critic de control.

5 DESCRIEREA PROCEDURII

5.1 Generalități

- 5.1.1** În cadrul documentației SIM din UB, sunt stabilite regulile necesare pentru identificarea și ținerea sub control a neconformităților apărute în procesele de educație, formare profesională, cercetare, precum și a serviciilor administrative.
- 5.1.2** În cadrul documentației SMSA din cadrul cantinei universității, sunt stabilite regulile caracteristice identificării și monitorizării continue a neconformităților apărute în procesul de procesare a alimentelor.
- 5.1.3** Informațiile relevante referitoare la procesele SIM se înregistrează în conformitate cu procedura *PS 01 „Controlul documentelor și înregistrărilor”*, și sunt analizate pentru a stabili cu precizie și elimina produsele/serviciile neconforme, precum și cauzele neconformităților și ale altor situații nedorite, existente sau potențiale.
- 5.1.4** Acțiunile corective sau preventive sunt stabilite luând în considerație impactul potențial asupra: costurilor prestării serviciilor; performanța proceselor educaționale și de cercetare; satisfacerea cerințelor MECTS și ale altor părți interesate; mediului; SSO, SMSA și asupra imaginii UB.
- 5.1.5** Orice modificări ale documentației SIM care rezultă din acțiunile corective sau preventive se înregistrează și se implementează pentru a se asigura funcționarea eficientă a SIM, cu respectarea procedurii *PS 01 „Controlul documentelor și înregistrărilor”*.
- 5.1.6** Acțiunile corective sau preventive inițiate ca urmare a analizei efectuate de management pe Universitate sunt tratate în procedura *PO 05 „Analiza efectuată de management”*, iar cele inițiate ca urmare a auditurilor interne ale SIM/ SMSA, în procedura *PS 02 „Audit intern”*.
- 5.1.6.** Cu prilejul fiecărei analize a SIM/SMSA, efectuată de conducerea UB, este discutată sinteza acțiunilor corective și preventive întreprinse, prezentată de DM.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	6/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

5.2 Identificarea neconformităților

Persoanele care identifică neconformități pot fi:

- lucrătorii (salariații) UB;
- conducătorii compartimentelor;
- RCMSSO;
- RMSSO,
- auditorii;
- RMSA;
- studenții;
- furnizorii;
- persoanele interesate;
- inspectorii instituțiilor de verificare și control.

5.2.1 **Identificarea produselor/serviciilor neconforme**

Identificarea de produs/serviciu neconform are loc în următoarele situații:

- a) la recepția materialelor, utilajelor, aparaturii de măsură și control sau a altor produse/servicii aprovizionate;
- b) la controlul pe flux al produselor/serviciilor;
- c) la controlul final al produselor/serviciilor;
- d) după livrare produse/servicii (reclamații).

5.2.1.1 **Schema procesului de tratare a produsului/serviciului neconform (fig. 1).**

5.2.1.2 **Analiza și tratarea produsului/serviciului neconform**

Produsele aprovizionate neconforme sunt identificate de Comisiile de recepție/laboratoare. Produsul neconform se analizează și se returnează sau se folosește ca atare.

Produsele neconforme înregistrate pe flux și la final se analizează de către proprietarii de proces, comisiile de recepție și se stabilește modul de tratare a acestora.

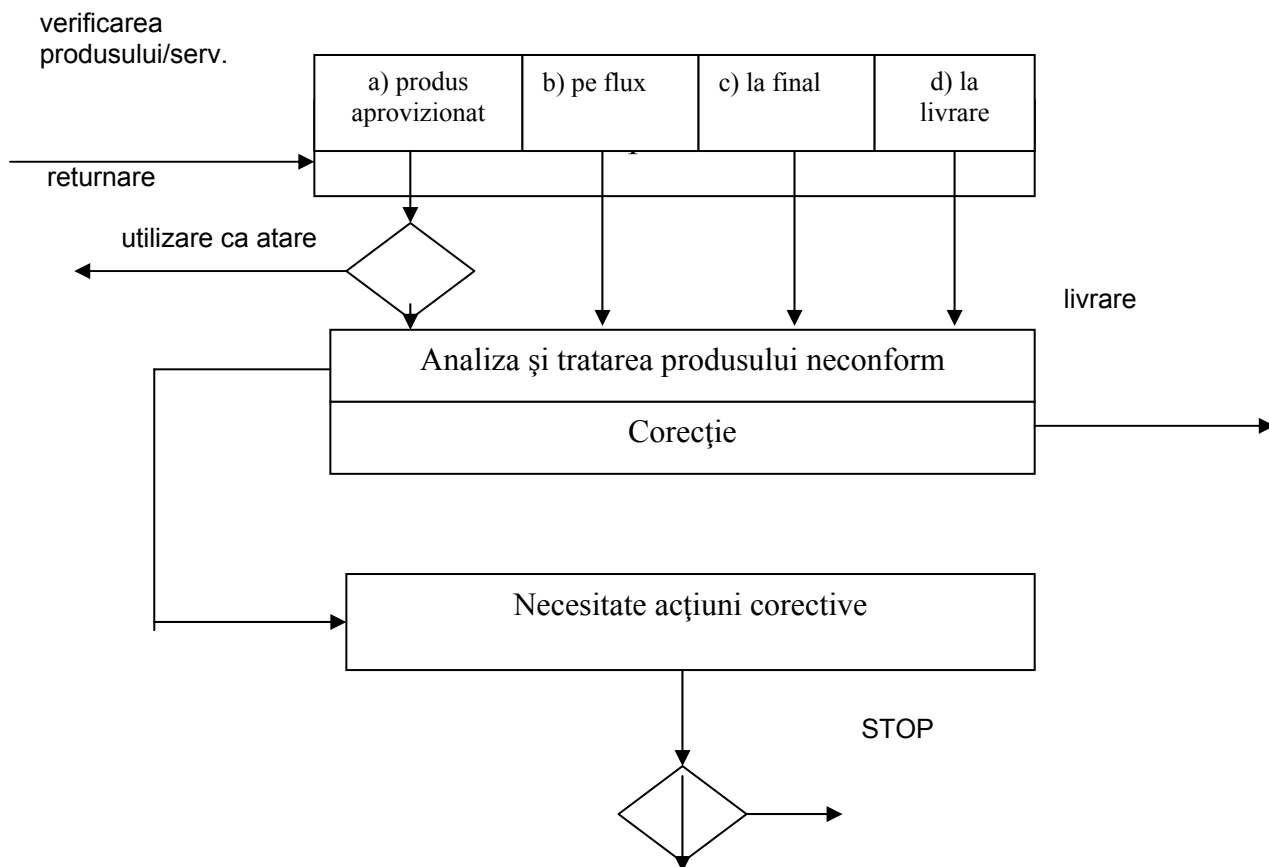
Tratarea produsului neconform se realizează prin corecție pentru eliminarea neconformității detectate.

DGA, departamentele și facultățile păstrează înregistrări ale corecțiilor aplicate, însoțite sau nu de acțiuni corective. După aplicarea corecției, produsul/serviciul trebuie să fie reverificat, pentru a se demonstra că este conform cu cerințele.

Dacă **produsul/serviciul neconform** este detectat **după livrare**, se iau măsuri corespunzătoare, în funcție de riscurile implicate sau potențiale ale neconformității.

Dacă este cazul, aceste aspecte se convin cu clientul.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	7/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5



se aplică punctele 5.6 și/sau 5.7

Fig. 1. Schema procesului de tratare a produsului/ serviciului neconform

5.2.2 Identificarea neconformităților se face în cadrul auditurilor, la avizările pe parcurs și finale în cadrul procesului didactic, de cercetare, de asigurare a serviciilor sociale și în cadrul analizelor efectuate de management, în timpul controalelor pe linie de mediu, SSO, SMSA, situații de urgență, ISCIR.

5.2.3 În UB pot să apară următoarele tipuri de neconformități:

- Neconformități aferente proceselor conducerii:
 - a) Definirea necorespunzătoare a politicii și obiectivelor referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională și siguranță alimentară;
 - b) Stabilirea necorespunzătoare a responsabilităților la diferite niveluri ale structurii organizatorice;
 - c) Stabilirea unor modalități necorespunzătoare de comunicare între diferite entități funcționale;
 - d) Neefectuarea/efectuarea necorespunzătoare a analizei SIM la nivelul conducerii.
- Neconformități aferente documentelor SIM:

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	8/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

- a) Elaborarea documentelor SIM fără luarea în considerație a cerințelor definite în documentația de referință declarată;
- b) Nerespectarea prevederilor documentelor SIM, aprobate de conducerea UB;
- c) Nerespectarea metodologiei de ținere sub control a înregistrărilor;
- d) Nerespectarea politici caracteristice siguranței alimentelor;
- e) Nerespectarea rețetarului, a fișelor/ parametrilor de lucru;
- f) Identificarea necorespunzătoare a riscurilor/ punctelor critice de control caracteristice procesului de producție;
- g) Nerespectarea normelor de igienă impuse și a condițiilor de păstrare a materiilor prime și a produsului finit;
- h) Efectuarea necorespunzătoare a analizei planului HACCP;
- i) Nerespectarea documentelor caracteristice sistemului de siguranță a alimentelor.

➤ Neconformități aferente resurselor:

- a) Identificarea necorespunzătoare a necesarului de resurse;
- b) Neasigurarea resurselor materiale și umane necesare pentru realizarea obiectivelor stabilite;
- c) Neasigurarea unui mediu de lucru adecvat, a infrastructurii și dotării necesare pentru îndeplinirea cerințelor;
- d) Identificarea de resurse umane sau materiale necorespunzătoare asigurării cerințelor de calitate, mediu, SSO și SMSA..

➤ Neconformități ale proceselor educaționale, de cercetare științifică și de asigurare a condițiilor sociale:

- a) Identificarea necorespunzătoare a cerințelor explicite ale clienților;
- b) Neidentificarea sau identificarea incorectă a cerințelor implicite;
- c) Abateri contractuale;
- d) Analiza incorectă sau incompletă a datelor de intrare;
- e) Elaborarea greșită a unui studiu de cercetare sau a unei lucrări de proiectare;
- f) Nerespectarea condițiilor de protecție a mediului, a celor de SSO și a celor de intervenție în caz de situații de urgență;
- g) Consultarea inadecvată a personalului UB și a beneficiarilor serviciilor asigurate de UB sau stabilirea unor acțiuni inadecvate rezolvării solicitărilor justificate ale acestora.

➤ Monitorizarea neconformităților:

- a) Sistem necorespunzător de monitorizare a satisfacției clientului;
- b) Audituri interne ale SIM, desfășurate necorespunzător;
- c) Sistem necorespunzător de ținere sub control a neconformităților;
- d) Acțiuni corective/preventive definite necorespunzător.

5.2.4 În timpul elaborării studiilor de cercetare sau a proiectelor se fac analize, la nivel de responsabil de proiect/lucrare, ori de câte ori este nevoie, iar neconformitățile depistate sunt eliminate imediat, fără a fi înregistrate;

5.2.5 Neconformitățile de mediu și SSO sunt identificate în timpul auditurilor interne și în urma inspecțiilor GNM Comisariatul Județean Bacău, APM Bacău sau ITM Bacău.

5.3 Înregistrarea neconformităților

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	9/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

5.3.1 Neconformitățile identificate se înregistrează în „*Registrul de neconformități, acțiuni corective și preventive*” în momentul constatării, de către personalul DM responsabil.

5.3.2 Pentru toate neconformitățile înregistrate, se întocmesc RNACP.

5.4 Analiza neconformităților

5.4.1 Analiza neconformităților se face în raport cu:

- cerințele standardelor de referință;
- acte normative în vigoare;
- satisfacția clienților;
- regulamente, proceduri și instrucțiuni care funcționează în UB;
- cerințele din planurile de cercetare.

5.4.2 Analiza neconformităților se face în funcție de cerințele și criteriile de acceptare specificate, determinându-se măsura în care neconformitățile identificate afectează cerințele și criteriile de acceptare ale proceselor de educație/formare profesională sau cercetare și a serviciilor;

5.4.3 Analiza neconformităților stabilite în urma unui audit intern se realizează conform PS-02 „*Audit intern*”.

5.4.4 Pentru celelalte neconformități, analiza și propunerea de măsuri corective și preventive se fac de către conducerea compartimentului în care a fost semnalată neconformitatea.

5.4.5 Pentru neconformitățile care nu pot fi soluționate, se pot întocmi *Cereri de derogare*.

5.5 Neconformități depistate în documente

5.5.1 Dacă se constată neconformități în documente, acestea se tratează prin stabilirea de acțiuni corective și preventive, respectând procedura PS 01 „*Controlul documentelor și înregistrărilor*”.

5.6 Acțiunile corective

5.6.1 Acțiunile corective se inițiază în următoarele situații:

- la identificarea unor neconformități, cu ocazia auditului intern;
- la identificarea unor neconformități, după analize periodice efectuate de management;
- la sesizări și opinii ale clienților sau ale altor părți interesate referitoare la neconformitățile unor produse/procese, servicii;
- la sesizări ale personalului referitoare la disfuncționalități în aplicarea SIM.

5.6.2 În procesul de elaborare a acțiunilor corective se vor lua în considerație următoarele elemente:

- stabilirea cu precizie (determinarea) cauzelor neconformităților;
- stabilirea măsurilor corective necesare;
- numirea persoanelor responsabile de implementarea măsurilor corective, cu precizarea termenelor de realizare a acestora;
- controlul îndeplinirii la termen a măsurilor stabilite;

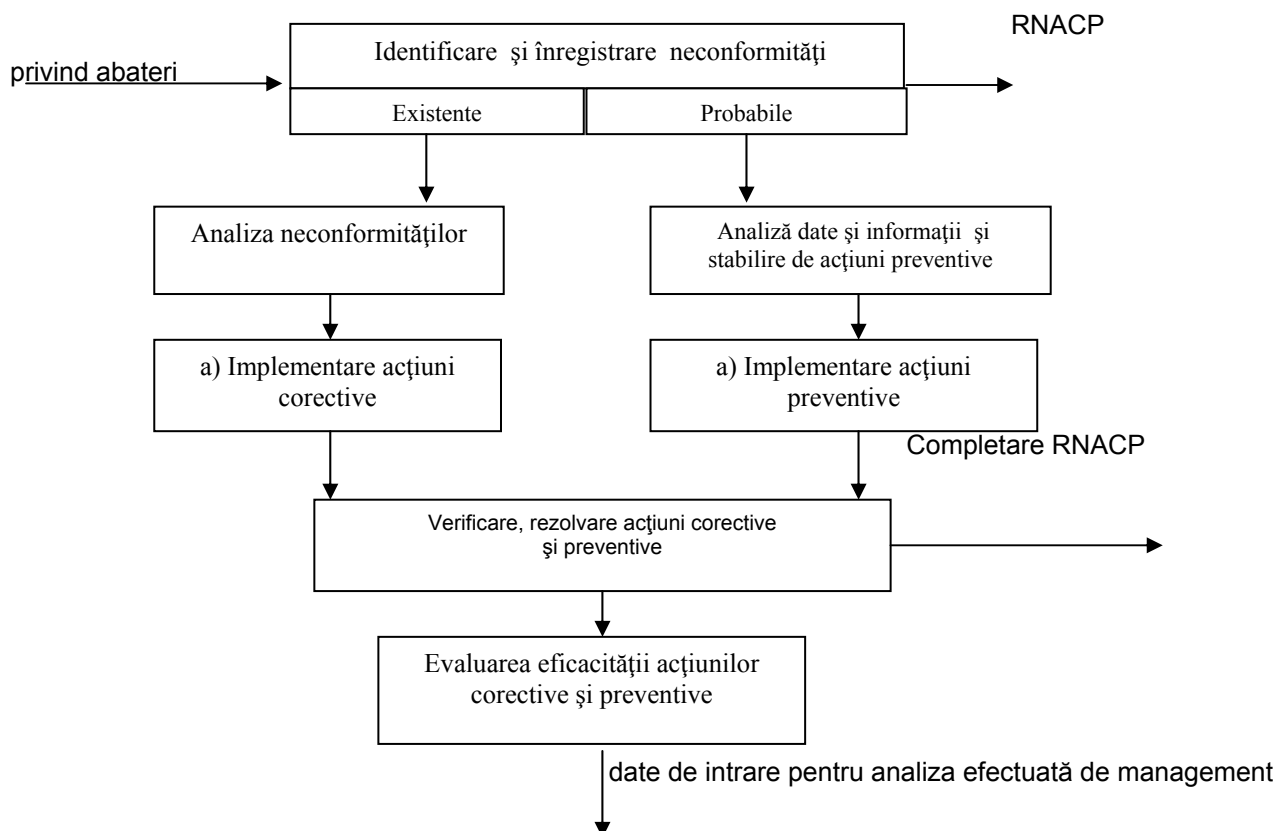
	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	10/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

- înregistrarea în procedurile operaționale și în toate documentele necesare a schimbărilor rezultate din acțiunile corective.
- 5.6.3** Persoana care inițiază acțiunile corective întocmește RNACP.
- 5.6.4** Șefii de compartimente în care s-au identificat neconformități determină acțiunile corective necesare pentru eliminarea cauzelor acestora, evaluează amploarea lor, stabilesc responsabilii, termenele pentru aplicarea acțiunilor corective și reverifică neconformitățile pentru a demonstra conformitatea cu cerințele.
- 5.6.5** Acțiunile corective inițiate în urma auditurilor sunt consemnate de șeful zonei auditate în RNACP.
- 5.6.6** Șeful zonei auditate stabilește termenul de finalizare al acțiunii corective.
- 5.6.7** Auditorul-șef verifică modul de implementare și eficiența acțiunilor corective propuse.
- 5.6.8** După implementarea acțiunilor corective, responsabilul cu îndeplinirea acestora consemnează în RNACP data implementării și, dacă este cazul, modul de realizare.
- 5.6.9** Dacă în urma verificărilor auditorul constată că neconformitatea nu a fost înlăturată, informează în scris șeful structurii imediat superioare, care stabilește măsurile corective necesare.
- 5.6.10** Măsurile corective stabilite cu ocazia analizelor efectuate de management sunt înregistrate în *Planul de măsuri* și difuzate în termen de 5 zile lucrătoare compartimentelor responsabile.
- 5.6.11** În cazul acțiunilor corective identificate ca fiind necesare, urmare a evaluării satisfacției studenților și a altor părți interesate (reclamații), se aplică prevederile procedurii *PO 08 „Evaluarea satisfacției clienților și a altor părți interesate”*.
- 5.6.12** Dacă prin aplicarea acțiunilor nu a fost eliminată neconformitatea, procedura este reluată de la etapa de identificare a cauzelor care au generat neconformitatea, caz în care se evaluează modalitatea de rezolvare și eficacitatea acțiunilor corective / preventive impuse.

	PROCEDURĂ DE SISTEM		Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE		Pag./Total pag.	11/15
			Data	02.02.2012
			Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

5.6.13 Schema procesului de acțiuni corective și preventive

Date și informații



5.7 Acțiuni preventive

5.7.1 Acțiunile preventive se stabilesc pentru evitarea apariției neconformităților în procesele didactice, de cercetare, de asigurare a condițiilor sociale din UB.

5.7.2 Acțiunea preventivă trebuie să fie discutată și aprobată de șeful compartimentului în care se impune o astfel de acțiune.

5.7.3 În procesul de elaborare a acțiunilor preventive se vor lua în considerație următoarele elemente:

- determinarea cauzelor unor neconformități posibile, luând în considerație impactul potențial ca urmare a evaluării activității;
- stabilirea măsurilor preventive necesare;
- numirea persoanelor responsabile de implementarea măsurilor preventive, cu precizarea termenelor de realizare a acestora;
- controlul îndeplinirii la termen a măsurilor stabilite;
- înregistrarea în procedurile operaționale și în toate documentele necesare a schimbărilor rezultate din acțiunile preventive.

5.7.4 Persoana care inițiază acțiune preventivă întocmește RNACP.

5.7.5 Implementarea acțiunilor preventive și eficiența lor sunt controlate de șefii compartimentelor implicate.

5.7.6 Fiecare angajat al UB, student/cursant și alte părți interesate pot face propuneri de îmbunătățire a procesului educațional. RM are obligația să analizeze

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	12/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

propunerile și să caute soluții. Soluția finală este stabilită împreună cu șeful compartimentului vizat.

5.7.7. Fiecare parte interesată sau angajat al cantinei Universității pot propune măsuri îmbunătățire a procesului de procesare și comercializare a hranei.

6 RESPONSABILITĂȚI

6.1 Rectorul

- răspunde de aprobarea procedurii și asigură resursele necesare pentru aplicarea acesteia;
- numește comisiile de recepție;
- aprobă soluțiile de rezolvare a neconformităților care apar la nivelul UB;
- dispune implementarea acțiunilor corective/preventive stabilite la nivelul UB pentru a elimina cauzele unor neconformități existente sau potențiale, atunci când aceasta necesită alocarea de resurse umane și de altă natură;
- aprobă RNACP;
- aprobă toate modificările la documentele SIM, stabilite prin acțiuni corective și/sau preventive;
- solicită RM/DM/IMSSO/RMSA rapoarte privind situația neconformităților, modul de tratare a acestora și stadiul realizării acțiunilor corective/preventive.

6.2 Reprezentant Management

- analizează soluțiile pentru înlăturarea neconformităților constatate față de cerințele legale și de reglementare, de Hotărârile Senatului sau Biroului senatului, de cerințele stabilite în documentația planurilor naționale și internaționale de cercetare, de cerințele clienților sau de temele de proiectare și comandă/contract;
- dispune acțiuni corective sau preventive în vederea eliminării reapariției de neconformități înregistrate;
- aprobă cererile de derogare;
- analizează propunerile de îmbunătățire primite;
- analizează cauzele neconformităților SIM și istoricul lor, în vederea inițierii de acțiuni corective și/sau preventive necesare în domeniul pe care îl coordonează;
- verifică implementarea acțiunilor corective și preventive pentru a se asigura că aceste acțiuni sunt eficace în raport cu cerințele;
- urmărește implementarea și eficiența acțiunilor corective și preventive;
- avizează toate modificările la documentele SIM stabilite prin acțiuni corective și preventive;
- primește propunerile de îmbunătățire și analizează împreună cu DM acțiunile corective și preventive propuse;
- urmărește efectuarea modificărilor în documentele SIM elaborate de alte departamente.

6.3 Directorul DM

- Informează rectorul despre situația neconformităților înregistrate și acțiunile corective/preventive care s-au impus și modul de implementare a acestora;
- avizează cererile de derogare;

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	13/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

- asigură păstrarea documentelor conform cerințelor procedurii;
- difuzează controlat RNACP șefului zonei auditate și auditorului-șef;
- asigură modificarea documentelor SIM pe care le-a elaborat CEACU, ținând seama de acțiunile corective/preventive implementate;
- gestionează și arhivează documentele în care sunt consemnate acțiunile corective și preventive;
- elaborează și prezintă rapoarte privind acțiunile corective/preventive în ședințele de analiza de management;
- difuzează *Planul de măsuri* realizat ca urmare a analizelor de management, în termen de 5 zile de la întocmire;
- identifică și documentează neconformități;
- analizează cauzele și modul de tratare a neconformităților;
- stabilește acțiuni corective/ preventive.

6.4 Șefii de compartimente

- identifică neconformitatea la controlul pe flux, o documentează și o înregistrează în registrul neconformităților;
- analizează situațiile de produs/serviciu neconform la controlul pe flux și stabilesc modul de tratare al acestuia;
- stabilesc cauzele neconformităților;
- dispun acțiuni corective/preventive la neconformitățile constatate (după caz);
- verifică modul în care aceste acțiuni au fost realizate;
- stabilesc responsabilitățile și competențele decizionale, la nivelul compartimentelor pe care le conduc, dispun și aplică acțiunile corective/preventive stabilite;
- prezintă șefilor ierarhici superiori, rapoartele privind implementarea acțiunilor corective/preventive stabilite și eficiența acestora;
- anunță DM privind situația eliminării neconformităților;
- aprobă acțiunile preventive în compartimentul coordonat.

6.5 Comisia de recepție

- identifică produse neconforme la recepție;
- identifică neconformitatea, o documentează și o înregistrează în RNACP;
- stabilește cauzele neconformităților;
- analizează și decide returnarea produselor neconforme la furnizor;
- convine cu clientul aspectele de livrare ale produsului/serviciului neconform;
- stabilește acțiuni corective/preventive;
- aplică acțiunile corective/preventive stabilite;
- reverifică produsul neconform, după aplicarea acțiunii corective.

6.6 RCMSSO/IMSSO/ RMSA

- identifică neconformitatea, o documentează și o înregistrează în RNACP;
- verifică implementarea acțiunilor corective/ preventive stabilite;
- închide RNACP;

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	14/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

- IMSSO întocmește rapoarte privind stadiul îndeplinirii neconformităților pe linie de mediu, SSO și situații de urgență;
- RMSA întocmește rapoarte privind stadiul îndeplinirii neconformităților pe linie de siguranță a alimentelor.

6.7 **Angajații (lucrătorii) UB**

- aplică acțiunile corective și/sau preventive stabilite;
- formulează propuneri de îmbunătățire a proceselor de instruire și cercetare, pe care le prezintă spre analiză RM/DM/șef compartiment;
- identifică neconformitățile.

6.8 **Auditorii interni**

- efectuează auditul intern conform planificării, iar în cazul depistării de neconformități întocmesc/închid RNACP.

7 **CONTROLUL ÎNREGISTRĂRILOR**

Înregistrare	Suport	Completează	Loc de păstrare	Durata
Raport de neconformități RNACP*	Hârtie F 14.07	Comisia de recepție/ Șef compartiment/ RCMSSO/ RMSA	Comisia de recepție/ Șefi de compartiment/ RCMSSO/ DM/ RMSA	5 ani
Nota de returnare la furnizor	Hârtie (fax)	DGA	DGA	5 ani
PV al analizei efectuată de management	Hârtie F 16.07	RM	RM/DM	3 ani
Raport de audit	Hârtie F 13.07	Auditor șef	RM/DM	3 ani
Proces-verbal de control pe linie de mediu și securitatea și sănătate ocupațională	Formular / Hârtie F 367.10	IMSSO	IMSSO	2 ani
Proces-verbal de control pe linie de siguranța alimentelor	Formular/ Hârtie F 454.11	RMSA	RMSA	2 ani

Notă:

^ RNACP se întocmește în trei exemplare, din care unul se păstrează la DM timp de 5 ani, iar celelalte se difuzează controlat la șeful compartimentului în care a fost semnalată neconformitatea, la auditorul-șef (dacă RNACP se completează în urma unui audit) și, dacă este cazul, în alte zone interesate. Exemplarul de la șeful zonei auditate sau din alte zone vizate se păstrează timp de 4 ani.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	15/15
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

^^. Reclamații de la clienți se păstrează la Registratură timp de 5 ani.

^^^ Cererea de derogare se păstrează la DM minimum 3 ani de la încetarea derogării.

^^^^ Propunerile de îmbunătățire se păstrează la Registratură timp de 5 ani.

^^^^^ Sintezele referitoare la acțiunile corective și preventive întreprinse se păstrează împreună cu înregistrările analizei efectuate de management la RM timp de 5 ani și se arhivează pentru 5 ani.

8

ANEXE

- Anexa nr. 1 – Model formular - „Raport de neconformitate“, cod F 14.07.
- Anexa nr. 2 - Model formular - „Proces-verbal de control pe linie de mediu, sănătate și securitate ocupațională“, cod F 367.10.
- Anexa nr.3 – Model formular - „Proces-verbal de control pe linie de siguranță alimentară“, cod F 454.11

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

Anexa nr. 1

Model formular

	RAPORT DE NECONFORMITATE ACȚIUNE CORECTIVA/PREVENTIVĂ	Data:	Număr:
APROBAT, RECTOR/ȘEF COMPARTIMENT/DGA,			
1. Compartimentul / produsul/serviciul/ activitatea:			
2. Document de referință (titlul, ediție, revizie, paragraf):			
3. Constatări: ☐ În timpul auditului ☐ Alte situații: ☐ În timpul supravegherii activității			
4. Descrierea neconformității și cauza: Identificat: _____ (nume) (semnătura) (data)			
5. Corecție Responsabil: _____ (nume) (semnătura) (data) Termen de realizare: _____			
6. Acțiuni pentru eliminarea neconformității: Analizat: _____ (nume) (semnătura) (data)			
7. Acțiunea corectivă/preventivă stabilită: Termen realizare : _____ Responsabil : _____ (nume) (semnătura) (data)			
8. Rezultatul evaluării:			
Acțiunile sunt corespunzătoare și eficiente : ☐ DA ☐ NU Auditor: _____ Nume/semnătură /data			
9. Verificat îndeplinirea acțiunilor de la punctele 5, 6 sau 7			
Acțiunile au fost îndeplinite: DA ☐ NU ☐ Auditor: _____ Nume/semnătură /data			

F 14.07/Ed. xx

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

Anexa nr. 2

Model formular

**PROCES-VERBAL DE CONTROL
pe linie de mediu și securitatea și sănătatea muncii**

Data:

Compartiment:

Aspectul de mediu/risc evaluat:

Document de referință:

Observații:

În urma controlului efectuat, nu s-au constatat neconformități; nu este necesară stabilirea de acțiuni corective și preventive.

IMSSO,

CONDUCĂTOR COMPARTIMENT,

F 367.10/Ed.xx

	PROCEDURĂ DE SISTEM	Cod document PS-03	
	CONTROLUL PRODUSULUI ȘI SERVICIULUI NECONFORM, NECONFORMITĂȚI, ACȚIUNI CORECTIVE ȘI PREVENTIVE	Pag./Total pag.	
		Data	02.02.2012
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

Anexa nr. 3

Model formular

PROCES-VERBAL DE CONTROL pe linie de siguranța alimentelor

Data:

Compartiment:

Risc evaluat:

Document de referință:

Observații:

În urma controlului efectuat, nu s-au constatat neconformități; nu este necesară stabilirea de acțiuni corective și preventive.

RMSA,

CONDUCĂTOR COMPARTIMENT,

F 454.11/Ed.xx