



PS 10.2.2

ACȚIUNI CORECTIVE

CUPRINS

1. SCOP	3
2. DOMENIU DE APLICARE.....	3
3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE.....	3
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII.....	4
5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	5
6. REFERINȚE	7
7. DISTRIBUIRE	7

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește responsabilitățile și metodologia pentru:

- analiza și eliminarea cauzelor neconformităților referitoare la procese sau servicii și prevenirea reapariției acestora;
- înregistrarea rezultatelor acțiunilor întreprinse.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică de către personalul ASEM implicat în procesarea acțiunilor corective necesare ca urmare a:

- neconformităților depistate pe parcursul Auditurilor interne;
- neconformităților grave și/sau repetitive în procesul de prestare a serviciilor educative;
- tendințelor negative, observate în urma analizei datelor sau controlului calității;
- reclamațiilor parvenite de la beneficiari;
- neîndeplinirii de către subdiviziunile ASEM a sarcinilor referitoare la implementarea și menținerea Sistemului de Management al Calității.

3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI UTILIZATE

3.1 Terminologie

Actiune corectiva = actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati identificate sau altei situatii nedorite existente, în scopul prevenirii repetării acestora.

3.2 Abrevieri utilizate

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

SMC – Sistemul de Management al Calității

PS – Procedură a Sistemului de Management al Calității

PP – Procedura de proces

SSDCMC – Secția Studii, Dezvoltare Curriculară și Management al Calității

RMC – Reprezentantul managementului pentru SMC

4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

4.1. Prevederi generale

Acțiunile corective sunt menite să elimine cauzele neconformităților, defectelor, deficiențelor sau a altor situații nedorite existente, consemnate în:

- registre și rapoarte de neconformitate;
- rapoarte de audit intern;
- reclamații și sesizări ale beneficiarilor, inclusiv referitoare la calitatea serviciilor.

Acțiunile corective pot fi inițiate de către auditori, responsabilii de procese, RMC, SSDCMC. Amploarea acțiunilor corective depinde de importanța problemelor și riscurile existente.

4.2. Emiterea Solicitării de acțiune corectivă

În cazul depistării unei neconformități, solicitantul completează *Solicitare de Acțiune Corectivă*, descriind pe scurt în Partea A a formularului neconformitatea apărută și cauzele ce au provocat-o. Formularul cu acțiunea corectivă deschisă se transmite către SSDCMC.

4.3. Definierea acțiunilor corective pentru evitarea apariției repetate a neconformităților

SSDCMC în comun cu RMC și responsabilii subdiviziunilor implicate, examinează cauzele apariției neconformității și evaluează probabilitatea apariției ei repetate. Dacă este necesar, modifică / completează cauzele indicate inițial, pentru a le defini mai complet.

În cadrul examinării se scot în evidență și se analizează neconformitățile care au o origine comună, sunt repetabile sau conduc la nerespectarea cerințelor beneficiarului.

La determinarea cauzelor apariției neconformităților se analizează, după caz, particularitățile serviciului prestat, documentația tehnică, procesele de execuție, înregistrările SMC, procedurile de lucru specifice, eficiența instruirii personalului, starea echipamentului etc. În rezultat se determină cauza fundamentală care a generat neconformitatea.

SSDCMC împreună cu RMC și conducătorii subdiviziunilor implicate, stabilesc acțiunile ce trebuie întreprinse pentru a evita repetarea neconformității, indicând acțiunile stabilite și termenul prevăzut pentru implementarea lor. Formularul este semnat de către responsabilul de implementare a acțiunii corective, RMC, SSDCMC și, după caz, de alți participanți la analiză.

4.4. Rezultatul acțiunii corective

La expirarea termenului prevăzut pentru îndeplinirea acțiunilor corective SSDCMC verifică îndeplinirea acțiunii corective stabilite, iar înainte de analiza din partea conducerii – eficiența acestora.

Pot exista 3 tipuri de rezultate a acțiunilor corective:

1. Acțiune corectivă efectuată cu rezultat pozitiv

Toate acțiunile corective planificate au fost îndeplinite iar cauzele neconformităților - eliminate.

SSDCMC înregistrează eliminarea cauzelor pe care o semnează împreună cu responsabilul de efectuare a acțiunii corective.

2. Acțiune corectivă efectuată cu rezultat negativ

Toate acțiunile prevăzute sunt efectuate, însă nu au fost înlăturate cauzele neconformităților. Rezultatul Acțiunii corective este considerat negativ. În acest caz se înregistrează problemele întâlnite.

3. Acțiune corectivă neefectuată

Acțiunile prevăzute în Partea B nu au fost efectuate. În acest caz SSDCMC discută cu responsabilul de efectuarea acțiunilor prevăzute pentru a depista cauza neexecutării. În cazuri întemeiate SSDCMC deschide o solicitare repetată de acțiune corectivă și o transmite responsabilului de efectuare, înregistrând-o în formularul *Stadiul Acțiunilor Corective*, iar în cazuri neîntemeiate SSDCMC îl informează pe Rector, care ia deciziile corespunzătoare.

4.5. Monitorizarea stadiului acțiunilor corective

Stadiul acțiunilor corective în curs de executare este verificat periodic de către SSDCMC prin intermediul formularului *Stadiul Acțiunilor Corective*.

4.6. Analiză date

Datele referitoare la acțiunile corective inițiate, eficiența realizării lor și cauzele care au condus la apariția neconformităților/incidentelor/reclamațiilor sunt analizate statistic și prezentate de către Reprezentantul managementului pentru calitate și SSDCMC în cadrul Analizei din partea managementului (vezi procedura *PP 5.0 LEADERSHIP*).

5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

PS 10.2.2. – ACTIUNI CORECTIVE prevede sarcinile și responsabilitățile indicate mai jos.

SOLICITANTII ACTIUNILOR CORECTIVE

- Transmiterea solicitării de acțiune corectivă referitoare la servicii, procese, SMC către SSDCMC;
- Determinarea cauzelor posibile ale neconformităților;
- Definirea împreună cu RMC / SSDCMC a acțiunilor corective ce trebuie întreprinse.

EVALUAREA SOLICITĂRILOR DE ACȚIUNI CORECTIVE TRANSMISE DE CĂTRE SOLICITANȚI;

- Convocarea grupelor de lucru pentru determinarea și definirea cauzelor neconformităților și stabilirea acțiunilor corective necesare;
- Deschiderea acțiunilor corective în cazul reclamațiilor clienților;
- Coordonarea cu angajații implicați a acțiunilor corective întreprinse;
- Evaluarea rezultatului și eficienței acțiunilor corective întreprinse;
- Înregistrarea acțiunilor corective inițiate;
- Elaborarea, verificarea și actualizarea prezentei proceduri.

RESPONSABILII DE PROCESE

- Implementarea acțiunilor corective planificate;
- Participarea la analiza eficienței acțiunilor corective întreprinse.

RMC – RECTORUL

- Analiza rapoartelor de acțiuni corective și dispunerea aplicării lor;
- Aplicarea măsurilor disciplinare în cazul neindeplinirii prevederilor procedurii;
- Asigurarea resurselor necesare, când este cazul.

6. REFERINȚE

Procedura *PS 10.2.2. ACȚIUNI CORECTIVE* are legătură cu:

MC MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 10

Procedura PS 7.5.3. Controlul documentelor

Procedura PS 7.5.4. Controlul înregistrărilor

Procedura PP 5.0. Leadership

Procedura PS 9.2.2. Auditul intern

Procedura PS 8.6. Controlul produsului / serviciului neconform

Procedura PP 10. Îmbunătățirea continuă

Standardul ISO 9001:2015.

7. DISTRIBUIRE

Procedura *PS 10.2.2. ACȚIUNI CORECTIVE* este distribuită de către Secretariatul ASEM tuturor subdiviziunilor funcționale.