

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-06 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 4/24.10.2022	ACȚIUNI CORECTIVE	Pag.1/5
---	--------------------------	---------

CUPRINS

1. Scop.....	2
2. Domeniul de aplicare	2
3. Definiții și prescurtări	2
3.1. Definiții	2
3.2. Prescurtări	2
4. Documente de referință.....	2
5. Descrierea procedurii	2
5.1. Cauzele apariției neconformităților.....	2
5.2. Acțiunile corective sau preventive	2
6. Responsabilități.....	4
7. Înregistrări.....	4
8. Anexe	4

Elaborat: Cdor Bucur Marius	Verificat și aprobat: Cdor conf. dr. Atodiresei Dinu
Data: 06.10.2022	Data: 19.10.2022
Semnătura:	Semnătura:

Aprobat prin Hotărârea Senatului universitar nr. 768_G din 29.06.2022

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-06 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 4/24.10.2022	ACȚIUNI CORECTIVE	Pag.2/5
---	--------------------------	---------

1. Scop

Procedura stabilește modul cum se desfășoară și controlează, în ANMB, procesul prin care se identifică toate cauzele care au determinat produse neconforme, precum și totalitatea acțiunilor prin care cauzele identificate sunt eliminate și se realizează îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate (inițierea, realizarea și urmărirea acțiunilor corective).

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică în toate compartimentele ANMB.

3. Definiții și prescurtări

3.1. Definiții

Acțiunea corectivă – acțiunea întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte. Acțiunea corectivă vizează problemele existente.

3.2. Prescurtări

Codul de asigurare a calității - QACode;

AC – Acțiunea corectivă;

NC – Neconformitate;

AP – Acțiune preventivă;

CEAC – Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;

ANMB – Academia Navală “Mircea cel Bătrân”

4. Documente de referință

- Codul de asigurare a calității - QACode;
- ISO 9001:2015;
- PO 04-01 – Elaborarea documentelor.

5. Descrierea procedurii

5.1. Cauzele apariției neconformităților

Apariția neconformităților poate avea cauze întâmplătoare sau sistematice, frecvente. Aceste cauze se pot manifesta în activități de prestare și dezvoltare servicii, în activitățile de evaluare și control a calității serviciilor, în implementarea sistemului calității.

Neconformitățile pot fi generate de specificații necorespunzătoare, de instruire neadecvată, de neatenție, de materiale sau echipamente defecte, de organizare și conducere defectuoasă.

Acțiunile corective ce urmează a fi întreprinse, trebuie să țină cont de cauzele care au generat sau pot genera neconformități, dar și de riscurile, costurile și eficiența probabilă a acestora.

Acțiunile corective vizează atât tratarea efectivă a reclamațiilor sau a neconformităților referitoare la servicii, procese sau la sistemul de management al calității, cât și la înregistrarea cauzelor și luarea măsurilor de eliminare a neconformităților.

În activitățile de dezvoltare a serviciilor, acțiunile corective constau în analizarea, completarea sau modificarea datelor de intrare, precum și a fazelor de verificare și analiza a specificațiilor referitoare la servicii.

În activitatea de prestare servicii, acțiunile corective care vizează elemente sau activități neconforme, presupun reluarea totală sau parțială a unor servicii deja realizate, modificări, modernizări ale proceselor de prestare a serviciilor, îmbunătățirea condițiilor de lucru, instruirea personalului și elaborarea sau modificarea unor instrucțiuni de lucru .

În cazul activităților de supraveghere și evaluare a sistemului de management al calității acțiunile corective se referă la modificarea, actualizarea QACode sau a unor proceduri, instruirea corespunzătoare a personalului în domeniul asigurării calității.

5.2. Acțiunile corective – Descrierea etapelor succesive

1. AC începe cu depistarea unei probleme și presupune luarea măsurilor care elimină sau minimizează efectele și posibilitatea de repetare a NC. AC presupune, atunci când este posibil, reluarea în întregime sau parțial a serviciului neconform.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-06 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 4/24.10.2022	ACȚIUNI CORECTIVE	Pag.3/5
---	--------------------------	---------

2. Când se constată necesitatea unei AC, inițierea acesteia este stabilită de către CEAC, decani sau șefi de departament, în următoarele situații:

- auditul intern evidențiază NC în cadrul unor compartimente sau în funcționarea SMC;
- SMC, procedurile, metodele de lucru utilizate necesită corecții/îmbunătățiri;
- analiza rezultatelor evaluării periodice a modului de desfășurare a serviciilor evidențiază lipsuri sau elemente care trebuie să fie corectate/îmbunătățite;
- există cerere expresă a CEAC;
- există reclamații din partea clienților;
- în urma controalelor efectuate de eșaloanele superioare și a auditurilor externe ale unor agenții autorizate (A.R.A.C.I.S., E.M.S.A, A.N.R etc.), caz în care pentru derularea procedurii pentru neconformitățile constatate, inițiatorul va fi CEAC.

În toate cazurile specificate anterior se completează **Fișa de neconformitate** care este înaintată șefului compartimentului respectiv.

3. La primirea **Fișei de neconformitate**, compartimentul vizat analizează neconformitatea, stabilește cauza apariției NC și descrie măsurile luate pentru corectare și prevenirea reapariției acestora precum și termenul la care acțiunea trebuie implementată. O copie a **Fișei de neconformitate** rămâne la șeful compartimentului și o alta la CEAC care verifică AC printr-un audit special (pentru problemele deosebite) sau cu ocazia auditurilor periodice.

4. Din momentul aplicării AC, procesul de prestare a serviciului respectiv este monitorizat pentru a vedea dacă NC este eliminată sau redusă. În această etapă pot fi necesare și alte corecții suplimentare până la eliminarea în întregime a problemelor. Se consideră AC încheiată atunci când au fost eliminate efectele și posibilitățile de repetare a NC, prin verificarea eficacității acțiunilor corective și includerea concluziilor în raportul anual asupra asigurării calității.

Documentele care evidențiază necesitatea unor AC sunt: rapoartele de audit, rapoartele de inspecție/autoinspecție, fișele de neconformitate, reclamațiile; raportul anual cu privire la asigurarea calității în ANMB.

La nivelul compartimentelor implementarea acțiunilor corective este urmărită prin înregistrarea în Raportul de acțiuni corective/preventive.

6. Responsabilități

Rectorul analizează modul de implementare și eficiența acțiunilor corective cu ocazia raportului anual cu privire la asigurarea calității în ANMB.

Conducerea ANMB analizează periodic eficiența acțiunilor corective întreprinse, decide în privința unor acțiuni corective pentru care sunt necesare costuri deosebite sau modificări organizatorice, stabilește programe de îmbunătățire a calității serviciilor punând accent pe măsurile de prevenire a unor situații nedorite.

Șeful de compartiment urmărește și asigură aplicarea corectă a procedurii, analizează reclamațiile și propune soluții de remediere, propune programe de îmbunătățire a calității serviciilor.

CEAC verifică periodic prin audituri interne respectarea procedurii, întocmește Fișe de neconformitate și Fișe de acțiuni corective și le difuzează celor implicați în rezolvarea lor, urmărește și raportează conducerii despre compartimentele, activitățile și serviciile în care au fost necesare AC.

7. Înregistrări

Înregistrarea acțiunilor corective/preventive se face pe formulare și rapoarte așa cum sunt prevăzute: **PS 04-05 – Auditul intern al SMC; PO 04-14 – Controlul serviciului neconform.**

Aceste înregistrări se păstrează la CEAC și la compartimentele implicate conform procedurii **PO 04-12 – Controlul documentelor și PO 04-13 Controlul înregistrărilor.**

8. Anexe

Anexa 1 –**Raport de acțiuni corective/preventive**

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-06 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 4/24.10.2022	ACȚIUNI CORECTIVE	Pag.4/5
---	--------------------------	---------

Academia Navală „Mircea cel Bătrân”

Anexa 1

FIȘA DE NECONFORMITATE

Nr. din

1. Compartimentul unde a fost identificată neconformitatea:

.....
.....

2. Descrierea neconformității:

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

3. Cauza neconformității:

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

Auditor

Semnătura

4. ACȚIUNI CORECTIVE

Șef compartiment Data

Răspunde

Termen

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

5. AC acceptate

.....
.....

Organ de control

Semnătura

VERIFICAREA EFICACITĂȚII ACȚIUNILOR CORECTIVE

Data

Persoana desemnată Semnătura

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-06 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 4/24.10.2022	ACȚIUNI CORECTIVE	Pag.5/5
---	--------------------------	---------

		Rev. 1
--	--	--------

Academia Navală “Mircea cel Bătrân”	RAPORT DE ACȚIUNI CORECTIVE/PREVENTIVE* (întocmit în baza, din data)	pag.: din:
--	--	---------------

Nr. crt.	Neconformitatea constatată / potențială / Cauzele identificate	Corecția și/sau acțiunea corectivă/preventivă stabilită	Responsabil/ Termen rezolvare	Implementat (eliminat cauză)			Acceptat de inițiatorul NC
				Da	Nu	Verificat șef compart. (nume, semnătură, dată)	
0	1	2	3	4	5	6	7

Întocmit (nume/semnătură):

Șef compartiment (nume/semnătură)

AVIZAT RMC

*Se poate extinde pe alte pagini similare, semnăturile regăsindu-se doar pe ultima pag.

Primit original la CEAC în data