

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII "GHEORGHE AIRINEI" BUCUREȘTI-ROMANIA	PROCEDURĂ DE SISTEM	COD DOCUMENT : PS-05.01
ACȚIUNI CORECTIVE /TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Pag. : 1	Din: 5

AVIZE / APROBĂRI INTERNE

NUME		SEMNĂTURĂ	FUNCȚIA	DATA
Elaborat	Trifu Adriana		Director AQ	26.02.2009
Verificat	Sandu Carmen		Responsabil CQ	02.03.2009
Aprobat	Seefeld Radu		Director	02.03.2009

AVIZE / APROBĂRI EXTERNE

UNITATEA	NUME	SEMNĂTURĂ	FUNCȚIA	DATA	OBS .

LISTA DE CONTROL A REVIZIILOR

Revizia	Data aprobării	Descrierea reviziei	Întocmit
0	26.11.2005	Elaborare	Trifu Adriana
1	26.02.2009	Modificarea referințelor la cadrul legislativ și standardele aplicate	Trifu Adriana

REVIZIA:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
----------	----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII "GHEORGHE AIRINEI" BUCUREȘTI-ROMANIA	PROCEDURĂ DE SISTEM	COD DOCUMENT : PS-05.01	
ACȚIUNI CORECTIVE /TRATAREA RECLAMAȚIILOR		Pag. : 2	Din: 5

1. SCOP

1.1 Prezenta procedură are scopul:

- Să asigure că sursele de apariție a neconformităților sunt identificate, cauzele acestora sunt investigate și sunt luate măsuri pentru respectarea cerințelor de calitate a serviciilor prestate de COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII "GHEORGHE AIRINEI" și pentru prevenirea repetării și/sau apariției acestor neconformități.

- Să asigure că sunt stabilite metodele și responsabilitățile privind tratarea cu deosebită atenție a tuturor reclamațiilor, prin luarea măsurilor pentru rezolvarea lor imediată.

1.2 Procedura stabilește modul de identificare, consemnare, analiză, aprobare, monitorizare și verificare a implementării acțiunilor corective și tratare a reclamațiilor, pentru a asigura că sunt corectate prompt și eficient condițiile contrare calității.

2. DOMENIU

Se aplică la:

- Investigarea cauzelor neconformităților referitoare la produs, la proces și la sistemul calității și a înregistrărilor rezultatelor investigației.

- Tratarea efectivă a reclamațiilor și a rapoartelor clientului referitoare la neconformitățile produsului/serviciului oferit de unitatea de învățământ, care apar ca urmare a unei activități necorespunzătoare dintr-unul sau mai multe departamente ale unității de învățământ.

- Determinarea acțiunilor corective necesare pentru eliminarea cauzelor neconformităților.

- Auditul intern pentru a se asigura că sunt întreprinse acțiuni corective și că acestea sunt eficace.

- Determinarea etapelor necesare pentru tratarea oricăror probleme care necesită acțiuni corective.

- Inițierea de acțiuni preventive și efectuarea de controale pentru a se asigura că aceste acțiuni sunt eficace.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1. RAC – Raport de acțiuni corective.

3.2. RAP – Raport de acțiuni preventive.

3.3. Alte definiții și prescurtări, conform MQ-01.00, revizia în vigoare.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. Manualul calității COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII "GHEORGHE AIRINEI"cod MQ-01.00 , revizia în vigoare .

4.2. CNAC, conform OMECT nr. 6308 /19.12.2008 privind aprobarea instrumentelor de asigurare a calității în unitățile de învățământ profesional și tehnic

4.3. SR EN ISO 9001 / 2000

4.4. SR ISO IWA 2 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001: 2000 în domeniul educației .

4.5. Legea privind asigurarea calității educației

5. RESPONSABILITĂȚI

5.1. Directorul

a) Analizează neconformitățile identificate cu ocazia auditurilor și aprobă aplicarea acțiunilor corective pentru soluționarea lor.

REVIZIA:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII "GHEORGHE AIRINEI" BUCUREȘTI-ROMANIA	PROCEDURĂ DE SISTEM	COD DOCUMENT : PS-05.01	
ACȚIUNI CORECTIVE /TRATAREA RECLAMAȚIILOR		Pag. : 3	Din: 5

b) Analizeaza fiecare reclamație venită din partea clientilor și numeste compartimentul, respectiv persoana responsabilă pentru tratarea completă a acesteia. Reclamațiile se înregistrează în registrul reclamațiilor de către serviciul secretariat.

c) Transmite reclamația Departamentului Calitate pentru initierea unor actiuni corective și preventive, dacă este cazul.

5.2. Departamentul Calitate

5.2.1 Coordonatorul Departamentului Calitate (DAC)

- Preia reclamația de la Director, după care inițiază un RAC și dacă este necesar un RAP.
- Identifică neconformitățile în funcționarea SMQ și propune soluții pentru eliminarea acestora.
- Analizează rezultatele auditurilor de urmărire și decide măsurile necesare pentru rezolvarea acțiunilor corective nesoluționate la termenele prestabilite, solicitând noi termene de rezolvare a acestora.
- Urmărește evidența și stadiul implementării acțiunilor corective referitoare la funcționarea SMQ pentru a determina modul de implementare și eficiența lor.
- Inițiază acțiuni corective.
- Asigură auditorilor autoritatea și independența necesară și conciliază divergențele apărute pe parcursul auditurilor între auditori și compartimentele auditate.

5.2.2 **Responsabil AQ**

- Identifică neconformitățile functionale, stabilește cauzele și măsurile necesare pentru implementarea acțiunilor corective.
- Stabilește termenele de implementare a acțiunilor corective, de comun acord cu Coordonatorul CAI.
- Răspunde de realizarea la termen a acțiunilor corective inițiate în zonele de activitate.
- Propune acțiuni corective care influențează calitatea pentru eliminarea cauzelor neconformităților.

5.3. Echipa de audit

- Identifică neconformitățile în timpul auditului și întocmește RAC.

6. CONDITII PREALABILE

N/ A

7. PROCEDURA

7.1. Generalități

- Amplitudinea acțiunilor corective corespunde cu importanța problemelor și este proporțională cu riscurile întâmpinate.
- Modificările introduse în funcționarea SMQ sunt implementate și procedurile SMQ afectate sunt actualizate după caz .

REVIZIA:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII "GHEORGHE AIRINEI" BUCUREȘTI-ROMANIA	PROCEDURĂ DE SISTEM	COD DOCUMENT : PS-05.01
ACȚIUNI CORECTIVE /TRATAREA RECLAMAȚIILOR	Pag. : 4	Din: 5

7.2. Analiza reclamației

Reclamația depusă de client este înregistrată de către secretariatul COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII "GHEORGHE AIRINEI". Directorul analizează reclamațiile care prezintă aspecte negative din activitățile desfășurate în cadrul COLEGIULUI TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII "GHEORGHE AIRINEI" precum și sesizări ale neconformităților constatate de către client, de către reprezentanții echipelor de audit intern/extern precum și cele semnalate în cadrul inspecțiilor tematice efectuate de către forurile ierarhic superioare.

Numeste compartimentul/ persoana responsabilă pentru tratarea reclamațiilor.

Transmite reclamația Responsabilului AQ pentru înregistrare în registrul de evidență a Raportului de Acțiuni Corective și/ sau inițierea acțiunilor preventive, dacă este necesar.

7.3 Tratarea reclamației

Persoana responsabilă cu rezolvarea reclamației analizează cauzele reclamației prin investigarea înregistrărilor și a documentelor care au legătură cu reclamația și ia legătura cu persoanele implicate în activitățile reclamate.

Persoana responsabilă cu rezolvarea reclamației stabilește :

- modul de rezolvare a reclamației, acțiunile corective care se vor aplica și termenul de finalizare. Dacă este cazul se va iniția un RAC. Procesarea RAC-ului se va face conform PS-05.00
- înștiințează în scris clientul despre inițierea acțiunilor corective pentru rezolvarea reclamației și termenul propus pentru rezolvare.
- aplică acțiunile corective și la finalizare anunță Departamentul Calitate care, în urma inspecției, va confirma închiderea RAC-ului în termenul de finalizare.
- dupa finalizarea acțiunilor corective persoana responsabilă va înștiința clientul despre rezolvarea reclamației.

7.4. Acțiunea corectivă

7.4.1. Acțiunea corectivă constituie o componentă a SMQ prin care se asigură:

- Tratarea efectivă a reclamațiilor și a rapoartelor clientului referitoare la neconformitățile produsului.
- Investigarea cauzelor neconformităților referitoare la produse/servicii, la procese și înregistrarea rezultatelor investigației.
- Analiza proceselor, derogărilor, înregistrărilor calității, reclamațiilor clienților, rapoartelor de audit etc., astfel încât să se poată depista și elimina cauzele potențiale ale neconformităților prin măsuri preventive.

7.4.2. Toate acțiunile corective sunt înregistrate și urmărite până la soluționare.

7.4.3. Se efectuează controale în scopul asigurării că acțiunile corective sunt eficace.

7.4.4. Informațiile relevante obținute în urma acțiunilor întreprinse sunt supuse analizei efectuate de management.

7.5. Inițiere și emitere RAC

7.5.1. RAC se inițiază în urma auditurilor (interne și externe), a analizelor periodice de asigurarea calității (analiza sistemului calității, analiza cauzelor apariției RNC etc.) și în urma reclamațiilor primite de la beneficiari.

7.5.2. Formularul cod AC 01.05.002 se completează astfel:

REVIZIA:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

COLEGIUL TEHNIC DE POȘTĂ ȘI TELECOMUNICAȚII "GHEORGHE AIRINEI" BUCUREȘTI-ROMANIA	PROCEDURĂ DE SISTEM	COD DOCUMENT : PS-05.01	
ACȚIUNI CORECTIVE /TRATAREA RECLAMAȚIILOR		Pag. : 5	Din: 5

a) **De către inițiator:**

- părțile I ÷ V ale formularului;
- partea VI: descrie acțiunea corectivă stabilită după ce a fost discutată cu responsabilul de rezolvare;
- partea VII - data stabilită pentru rezolvarea acțiunii corective;
- numește persoana responsabilă de rezolvare și obține semnătura acesteia.

b) **De către persoana responsabilă de rezolvarea acțiunii corective**

- partea VI: descrie acțiunea corectivă propusă, în cazul când nu a fost stabilită de comun acord cu inițiatorul și obține acordul acestuia, în partea VIII, în termen de două zile de la emiterea RAC;
- partea IX: descrie acțiunea corectivă luată pentru eliminarea cauzei;
- partea X : verifică dacă acțiunea corectivă a fost implementată, este eficientă și semnează;

c) **De către persoana care verifică și confirmă îndeplinirea acțiunilor corective**, inițiatorul sau Coordonatorul Comp Calitate :

- partea XI .

7.5.3. Numărul de înregistrare pentru fiecare RAC va fi unic, în vederea asigurării unei identificări corespunzătoare.

7.5.4. Un RAC va conține o singură acțiune corectivă.

7.6. Distribuirea RAC

După completarea părților I ÷ VIII a formularului, RAC-ul se distribuie astfel:

- exemplarul original se transmite persoanei responsabile pentru rezolvare sau conducătorului organizației , în cazul furnizorilor de educație și formare profesională..
- o copie se va păstra la inițiator, pentru urmărirea rezolvării RAC.
- o copie se va păstra la arhiva AQ a organizației, pînă la rezolvare.

Obs. După închiderea RAC, un exemplar cu semnături originale rămâne la arhiva AQ a organizației.

7.7. Implementarea și urmărirea acțiunilor corective

Conducătorul organizației/compartimentului unde au fost depistate abateri de la SMQ este obligat să asigure corectarea deficienței și înlăturarea cauzelor care au generat-o, în termenele stabilite.

În raport cu gravitatea problemelor aparute în urma reclamațiilor se vor efectua audituri suplimentare sau/ și analize de management.

Semestrial responsabilul AQ întocmește un raport prin care evaluează cauzele care au dus la apariția reclamațiilor primite de la clienți și propune dacă este cazul inițierea de acțiuni preventive.

8. CRITERII DE ACCEPTARE

- Acțiunea corectivă stabilită a fost implementată și acest lucru este confirmat.
- Acțiunea corectivă luată este analizată pentru eficacitate.

9. DOCUMENTE ȘI ÎNREGISTRĂRI

- Registru de evidență a reclamațiilor și inițiere a RAC și RAP – netipizat.
- RAC – formular cod: AC-01.05.002, rev.0/ 2005
- Raport de inspecție

10. ANEXE

RAC – formular cod: AC 01.05.002 , rev.0/ 2005

REVIZIA:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----